

Manuel des Relations Publiques

Narcotics Anonymous World Services, Inc.
Chatsworth, Californie, USA

Copyright © 2006 par

Narcotics Anonymous World Services, Inc.
Tous droits réservés.

World Service Office
PO Box 9999
Van Nuys, CA 91409, USA
Tél. +1.818.773.9999
Fax +1.818.700.0700
www.na.org

World Service Office – Bureau des services mondiaux – Europe
48 Rue de l' l'Été
B-1050 Bruxelles, Belgique
Tél. +32.2.346.60.12
Fax +32.2.649.92.39

World Service Office – Bureau des services mondiaux – Canada
150 Route Britannia E, Unité 21
Mississauga, Ontario L4Z 2A4, Canada
Tél. +1.905.507.0100
Fax +1.905.507.0101



Traduction de littérature approuvée par la fraternité de NA.

Narcotics Anonymous,



et *The NA Way*

sont des marques déposées de

Narcotics Anonymous World Services, Incorporated.

Table des matières

Préface	v
Chapitre 1	
NA et les Relations Publiques	1
Chapitre 2	
Au cœur des principes des relations publiques	5
Chapitre 3	
Des services efficaces.....	21
Chapitre 4	
Préparation et formation pour interagir avec le public.....	33
Chapitre 5	
Les médias.....	45
Chapitre 6	
Justice et délits	57
Chapitre 7	
Centres de traitement: patients externes, internes et residents	75
Chapitre 8	
Le domaine de la sante	87
Chapitre 9	
Les lignes téléphoniques	97
Chapitre 10	
L'Internet.....	109
Chapitre 11	
Planification des événements	117
Chapitre 12	
Développement de la fraternité.....	125
Chapitre 13	
Les services publics.....	135

Bienvenue dans le *manuel des relations publiques* !

A Narcotiques Anonymes, les relations publiques signifient simplement aborder de façon plus consciencieuse les relations que nous créons avec le public. C'est le sujet du *manuel des relations publiques* : les relations de NA avec le public. Ces relations sont généralement le résultat d'interactions de membres en réunions et d'événements, de membres ayant des services spécifiques, et de membres qui représentent NA (parfois inconsciemment) pendant la routine quotidienne de leurs vies. Le domaine des relations publiques est vaste. Et de ce fait, cette méthode est conçue pour nous tous lors des nombreuses fois où nous interagissons avec le public.

Nous pouvons voir les relations publiques comme des relations dynamiques. Les manières dont nous tissons et maintenons des relations avec le public changeront et augmenteront avec le temps. Du fait de l'évolution de ces demandes, les principes et les outils d'organisation dans les chapitres deux et trois sont la base du *manuel des relations publiques*. Quand nos relations avec le public changent, les principes et les techniques d'organisation restent constants. De plus, une grande partie du manuel sera mise à jour régulièrement pour satisfaire les demandes changeantes de nos services de relations publiques.

Le *manuel des relations publiques* est juste un début ; c'est un outil que les membres peuvent utiliser pour être mieux informés et renseignés. Vous êtes ceux qui utiliseront cette méthode pour créer un choix d'approches dynamiques de l'IP dans vos communautés locales.

Déclaration des relations publiques

Pourquoi les relations publiques sont importantes pour les membres de NA

Le message de Narcotiques Anonymes est « qu'un dépendant, n'importe quel dépendant, peut cesser de consommer des drogues, perdre le désir de consommer et trouver un nouveau mode de vie ». Nos relations avec le public nous permettent de partager ce message largement afin que ceux qui peuvent bénéficier de notre programme de rétablissement puissent nous trouver. Nous pratiquons le service des relations publiques pour renforcer la connaissance et la crédibilité du programme de NA. Nous partageons ouvertement notre message avec le grand public, avec les futurs membres, et avec des professionnels. Maintenir une attitude ouverte, attrayante dans ces efforts nous aide à créer et améliorer des relations avec les personnes à l'extérieur de la fraternité. Établir et maintenir un engagement à ces relations, peut nous aider à poursuivre notre but primordial.

Les principes spirituels de nos étapes, nos traditions, et principes de service nous aident à poursuivre l'objectif de nos relations publiques et nos efforts pour relever l'image et la renommée de NA aux yeux du public. Ces principes s'appliquent aux efforts de service de notre communauté aussi bien qu'au comportement personnel et à l'attitude de membres individuels de NA.

Informer les professionnels et le public

La déclaration suivante peut être utilisée pour informer le public à propos de NA :

Narcotiques Anonymes est une association mondiale, avec une participation multilingue et multiculturelle. NA a été fondé en 1953, et la croissance du nombre d'adhérents était insignifiante pendant nos vingt premières années en tant qu'association. Depuis la publication de notre texte de base en 1983, le nombre de membres et de réunions a augmenté considérablement. Aujourd'hui¹, les membres de NA tiennent plus de 53,000 réunions hebdomadaire dans 130 pays. Nous offrons le rétablissement des effets de la dépendance grâce au travail combiné d'un programme de douze étapes, et une assistance régulière aux réunions de groupes. L'atmosphère du groupe fournit l'aide de pairs et offre un réseau d'aide aux dépendants qui souhaitent poursuivre et maintenir une manière de vivre libre de drogue.

Notre nom, Narcotiques Anonymes, ne signifie pas que nous fixions notre attention sur une drogue en particulier; l'approche de NA ne fait aucune distinction entre les drogues y compris l'alcool. Nous n'avons pas de frais d'admission, et nous ne sommes rattachés à aucun organisme politique, ou religieux en dehors de NA, groupes de police ou associations médicales et psychiatriques. À travers tous nos efforts de service et notre coopération avec ceux qui cherchent à aider des dépendants, nous nous efforçons d'atteindre le jour où chaque dépendant dans le monde aura la possibilité de rencontrer notre message de rétablissement dans sa propre langue et sa culture.

¹ 1 octobre 2008.

NA et les Relations Publiques

Dans l'application de notre onzième tradition, l'importance de servir n'est pas un simple mot. Pour être d'une plus grande utilité vis-à-vis du dépendant qui souffre encore, nous devons mettre tout notre cœur dans la transmission de notre message au niveau régional. ... Nous devons prendre des mesures vigoureuses pour faire connaître celui-ci au plus grand nombre possible. Plus notre système de relations publiques est efficace, plus nous sommes à même de servir.

Onzième Tradition, Ca marche : comment et pourquoi

Le concept de relations publiques n'est pas nouveau pour la fraternité de Narcotiques Anonymement. Le passage ci-dessus, tiré du chapitre sur la onzième tradition de notre livre *Ca marche : comment et pourquoi*, nous rappelle que des efforts énergiques pour développer des liens solides avec le public sont essentiels à la croissance de NA. Des liens solides avec le public permettent à davantage de dépendants de se libérer de la dépendance active. Notre vision consiste à ce que for NA grandisse partout dans le monde.

Pourquoi Narcotiques Anonymes doit entretenir des relations avec le public ?

En tant que fraternité, nos relations avec le public ont déjà incroyablement progressées. Partout dans le monde, nos comités des services locaux organisent des réunions dans les établissements pénitentiaires, fournissent des informations à de nombreux professionnels et interagissent avec le public à l'aide de nos lignes téléphoniques ou lors de la planification d'événements de NA. Et pourtant, nous pouvons encore grandir.

Nous pouvons grandir en nous impliquant davantage auprès des membres du public. Nous pouvons élargir nos idées quant aux professionnels qui peuvent nous aider à atteindre notre but primordial. Nous pouvons nous responsabiliser davantage quant à la façon dont notre conduite affecte la disposition de membres du public à orienter les dépendants vers Narcotiques Anonymes.

Le *Manuel des Relations Publiques* a été conçu pour nous aider à mieux transmettre le message de NA. Il a été conçu pour nous aider à augmenter la reconnaissance de NA et la crédibilité de notre programme de rétablissement, afin que les dépendants qui cherchent de l'aide n'aient plus à souffrir de la dépendance active. Notre capacité à développer des liens durables avec le public peut aider NA à devenir et demeurer pour les dépendants un choix de rétablissement respecté, crédible et accessible.

Sujets clés

Pourquoi NA doit entretenir des relations avec le public ?

Comment ce manuel peut aider nos membres dans leurs efforts de RP ?

Que signifie « relations publiques » pour les membres de NA ?

Conclusion

Comment ce manuel peut aider nos membres dans leurs efforts de RP ?

Ce manuel a été écrit pour des membres de NA possédant une expérience du service et des temps d'abstinence divers, comme pour ceux qui n'ont aucune expérience des relations publiques ni du service dans NA. La plupart de nos relations publiques sont locales, et ce manuel est donc d'abord destiné aux membres des comités des services locaux. Cependant, tout ce qui suit peut être adapté afin d'être utilisé à n'importe quel niveau du service et de manière diverse.

Ce manuel est divisé en deux parties :

Première partie – Chapitres Un à Quatre
Deuxième partie – Chapitres Cinq à treize

A propos de la première partie

La première partie traite des notions et des concepts. Le Chapitre Deux aborde la question de la discussion des principes de NA. ; le Chapitre Trois les techniques de planification ; et le Chapitre Quatre la formation aux RP. Les chapitres restants contiennent des informations pratiques qui s'appliquent à des domaines de service particuliers.

Le manuel a été divisé ainsi parce que la pratique des principes spirituels de NA et le développement d'une structure de service plus dynamique et plus fiable constituent le fondement du service des relations publiques. Les Chapitres Deux et Trois constituent des outils de référence pour nos membres qui désirent mieux comprendre les principes de NA et leurs rapports avec le service, et sont à la recherche de nouvelles façons de planifier et d'organiser nos services. Souvenez-vous, le contenu de ce manuel a été conçu pour être adapté et utilisé de la manière la plus appropriée au niveau local.

A propos de la deuxième partie

Chaque chapitre de la deuxième partie de ce manuel est divisé en deux volets : le premier

I C O N E S	
	Expérience pratique
	Préparation et formation
	Principes de discussion des RP

premier volet.

contient des extraits des principes du Chapitre Deux, en rapport avec le domaine de service abordé. Par exemple, le passage du Chapitre Deux concernant l'anonymat dans les médias sera cité dans le Chapitre Cinq : « Les médias ». Des informations pratiques concernant le domaine de service particulier abordé viennent ensuite compléter ce

De plus, nous mentionnons une liste de ressources à la fin de chaque chapitre. Par exemple, les ressources du Chapitre Quatre contiennent un exemple de lettre type, une lettre d'orientation, les questions fréquemment posées et un format de présentation. Les ressources figurent dans les addenda de chaque chapitre.

Bien que ce manuel soit divisé de façon à ce que nos membres se réfèrent à sa première ou à sa deuxième partie selon leurs besoins, nous vous encourageons à parcourir les informations contenues dans chacun des chapitres. Nos relations publiques couvrent un large spectre ; c'est pourquoi nous vous proposons tout une gamme d'informations utiles.

Trouvez ce que vous cherchez

Vous pouvez trouver des informations utiles dans un chapitre qui n'aborde pas l'aspect du service qui vous intéresse – par exemple, les techniques de présentation du Chapitre Quatre peuvent vous être utiles lors de la préparation d'une présentation à des professionnels de la santé.

Que signifie « relations publiques » pour les membres de NA ?

Au sein de Narcotiques Anonymes, l'expression « relations publiques » fait référence à l'ensemble des relations que nous développons et entretenons avec le public en général, les professionnels, nos membres potentiels et les membres de nos groupes et de nos comités de services. Nous avons toujours entretenu des relations avec le public, et nous pouvons choisir d'en être conscients et d'y jouer un rôle actif ou non. Il est temps que nous regardions de plus près nos relations avec la société qui nous entoure, et les relations que nous entretenons entre membres au sein même de notre fraternité. Il est temps de rassembler notre expérience collective et d'améliorer nos efforts de service, afin d'augmenter toujours davantage la fiabilité et la visibilité de NA en tant que programme de rétablissement.

La notion de « relations publiques » implique la continuité de nos relations. Nous avons de nombreuses occasions de développer et de maintenir des relations continues avec le public. Nous pouvons faire un suivi après une présentation, demander à une institution de nous faire part des réactions de ses membres, employés ou responsables, ou rencontrer les responsables des locaux de nos salles de réunion. Notre capacité à bien réagir et à nous impliquer dans nos relations avec le public ne fera que renforcer la confiance de celui-ci dans notre capacité à aider les dépendants.

Nous avons tendance à oublier que nos relations publiques aident les dépendants à trouver NA. Un comité des services locaux peut entamer ses efforts de RP par une présentation aux infirmiers, aux médecins et aux administrateurs d'un hôpital local. Après ce premier contact, nous serons peut-être invités à organiser des réunions pour certains patients. Le personnel des urgences donnera alors peut-être plus volontiers le numéro de la ligne d'aide de NA aux patients admis pour une prise excessive de drogue ; et les médecins commenceront peut-être à orienter leurs patients en demande d'aide vers NA. Nos actes en vue de développer des relations avec le public affectent profondément la capacité des dépendants à trouver NA.

La plupart d'entre nous sont parvenus à faire un excellent travail de relations publiques au moment où ils s'y attendaient le moins. Par exemple en nettoyant soigneusement les locaux d'un événement de NA pendant que le gérant des lieux nous observait. Dans ce cas particulier, nous avons sans doute donné l'impression que les membres de NA sont soigneux et responsables. Mais parfois nous laissons une mauvaise image des membres de NA. Quitter bruyamment un local de réunion ou se battre lors d'un événement de NA peut porter atteinte à la réputation de notre programme. C'est à nous de déterminer quelle impression nous voulons laisser. Nos actes sont souvent plus éloquents que nos paroles en matière de relations publiques.

Nos interactions à l'intérieur de NA font également partie de nos relations publiques. Est-ce que nos comités de service forment et orientent les nouveaux serviteurs de confiance ? Est-ce que nous pensons à remercier un serviteur de confiance qui effectue un bon travail ? Est-ce que nous valorisons et utilisons les connaissances de nos membres plus expérimentés ? Nos interactions avec le public, qui nous aident à atteindre notre but primordial, ne pourront que bénéficier des relations positives que nous développons entre nous.

La plupart d'entre nous sont impliqués dans des relations publiques sans avoir été élus à un poste de service, sans expérience préalable du service ou sans que la localité ne poursuive des objectifs de relations publiques déterminés. Ces « relations publiques » sont les relations que nous formons avec le public par les impressions que nous laissons à titre individuel. Nous négligeons trop souvent l'impact d'une brève rencontre individuelle. Les informations de ce manuel sont là pour nous aider à prendre conscience de quelles manières nos relations avec le public font partie intégrante de notre programme et de notre fraternité.

Objectifs des relations publiques

Un des objectifs clairement énoncés dans la Formulation de notre vision par les Services mondiaux de Narcotiques Anonymes est de « travailler ensemble dans un esprit d'unité et de coopération pour transmettre notre message de rétablissement ». Les communautés locales de NA peuvent avoir un impact important sur la communauté qui les entoure. C'est grâce à l'unité de nos membres dans le service et à notre coopération avec le public que nous parviendrons à étendre le message de rétablissement de NA à tous les dépendants.

Voici quelques objectifs que nous pouvons nous efforcer d'atteindre pour augmenter la visibilité et l'attrait de NA auprès des dépendants :

- 1. Clarifier quels services NA peut ou ne peut pas fournir à la communauté.**
- 2. Faire davantage prendre conscience à nos membres de l'importance de leur rôle dans l'image publique de NA.**
- 3. Viser à ce que le public reconnaisse NA en tant qu'organisme fiable et positif.**
- 4. Développer de bonnes relations avec les professionnels et le public en général.**

Le premier point de la formulation de notre vision par les Services mondiaux de NA nous donne l'espoir « qu'un jour, chaque dépendant partout dans le monde pourra découvrir notre message dans sa propre langue et culture, et aura la possibilité de trouver un nouveau mode de vie ». Nombre d'entre nous sont conscients des luttes et des défis auxquels que nos membres fondateurs ont dû faire face pour transmettre le message de rétablissements aux dépendants qui consommaient encore. Dans les années 1950, la « fraternité mondiale » de Narcotiques Anonymes venait tout juste de naître ; et pour nos membres fondateurs « le monde » se limitait à seulement quelques états des Etats-Unis d'Amérique. Ce n'est plus le cas aujourd'hui. Au cours des années 1980 et 1990, notre croissance a explosé et nous continuons de grandir. En conséquence, nos efforts de relations publiques gagnent en efficacité quand nous prenons en compte les différents facteurs géographiques, sociaux, religieux, ethniques, politiques et économiques qui ont une influence sur la capacité d'un dépendant à découvrir le message de NA. La maladie de la dépendance ne touche aucun groupe en particulier – son emprise fatale ne connaît pas de frontière. Et notre message, ce message que nous sommes tous chargés de transmettre, ne connaît également pas de limites.

Conclusion

Nous sommes conscients que, bien que nous ayons essayé de faire de notre mieux pour répondre à vos besoins en matière de service, ce manuel ne saurait être complet. En définitive c'est vous, en tant que membres individuels, qui donnerez vie aux efforts de relations publiques de NA. Vos expériences personnelles constituent les meilleurs exemples de l'efficacité de NA, faisant de vous la ressource la plus précieuse de nos relations publiques. Les efforts entrepris par chacun de nos membres sont absolument essentiels au succès de notre fraternité au niveau mondial.

Nous pouvons apprendre de ceux qui approchent un défi ou un point délicat d'une façon originale et surprenante. N'ayez pas peur de partager vos idées et votre expérience entre vous. Après tout, notre programme de rétablissement est fondé sur « l'aide apportée par un dépendant à un autre », aussi nos efforts de service peuvent reposer sur ce même principe.

Au cœur des principes des relations publiques

Nombre d'entre nous comprennent l'importance des principes de NA, mais comment appliquons-nous ces principes quand nous transmettons le message de rétablissement de NA dans un cadre public ? Ce chapitre met en valeur les principes essentiels de NA et explore comment les appliquer dans nos relations publiques. En comprenant ces principes, nous avons le pouvoir de créer des services plus fiables, prêts à répondre aux demandes et communicatifs.

Les principes esquissés dans ce chapitre sont contenus dans les étapes de NA, les traditions et les principes de service. Bien sûr, l'ensemble des étapes, des traditions et des principes de service ont une certaine portée sur nos relations avec le public. Nous avons simplement mis en valeur les principes qui paraissent particulièrement pertinents dans le cadre des relations publiques. Le principe de base du service est le but fondamental du groupe décrit par notre cinquième tradition. Comme le chapitre de la cinquième tradition du livre *Ca marche : comment et pourquoi* le dit, « Il est de la responsabilité de chaque groupe de transmettre notre message, il en va de la survie même de Narcotiques Anonymes. C'est pourquoi nous appelons cela notre but primordial. » Et nous nous efforçons de réaliser notre but primordial à l'aide des principes de NA.

La base spirituelle

Ce chapitre illustre les principes de NA qui s'appliquent à nos relations dans la fraternité et avec le public. Quand nous comprenons vraiment les principes de NA, nous sommes capables d'avoir de meilleures réactions lorsque nous sommes confrontés à des situations inattendues.

Nos efforts de service nous fournissent souvent l'occasion d'appliquer les principes à ce qui peut sembler être d'insurmontables obstacles. Nous pouvons relever ces défis avec un esprit ouvert pour découvrir des solutions possibles. Par exemple, nous pouvons nous trouver dans une situation où deux sous-comités différents se retrouvent à faire le même travail. Chaque sous-comité peut être en contact avec différentes personnes pour cette tâche. Dans une situation comme celle-ci une bonne communication entre sous-comités est essentielle. Nos relations publiques sont renforcées quand nous pouvons pratiquer les principes, travailler ensemble, et s'informer l'un l'autre.

Chaque groupe n'a qu'un but primordial : transmettre le message au dépendant qui souffre encore.

Cinquième tradition

En tant que membres de NA, nous avons un but primordial à assurer. Pendant que nos groupes se concentrent sur notre but primordial, la responsabilité de soutenir leur effort est déléguée au comité des services locaux. Pour ceux d'entre nous qui nous occupons des relations publiques, cela veut dire que nous abordons notre service avec humilité. Nous sommes simplement des dépendants qui nous efforçons de transmettre un message de rétablissement – celui que quelqu'un d'autre a librement partagé avec nous – à d'autres dépendants qui souffrent. Notre travail est de faire savoir que Narcotiques Anonymes est un programme en douze étapes, simple, spirituel, qui peut aider tout dépendant à se libérer de la dépendance aux drogues. Nous savons quels services nous pouvons ou ne pouvons pas fournir. Nous abordons les relations publiques en ayant connaissance de ce que NA est à la société et quelles relations NA entretient avec la société. Les principes d'humilité et de service peuvent nous aider à transmettre le message de NA d'une façon qui souligne le rôle de NA au sein de la société.

Anonymat

Par exemple, lorsqu'un de nos amis nous fait part des difficultés que rencontre une de ses connaissances avec la drogue, rien ne nous empêche de lui parler de Narcotiques Anonymes et de lui dire à quel point cela nous a été bénéfique. Si l'un de nos collègues de travail se retrouve aux prises avec la drogue, peut-être pouvons-nous lui parler de notre expérience personnelle. Personne parmi nous ne tient à divulguer son appartenance à NA au premier venu, ni à livrer sans discernement les moments les plus glauques de sa dépendance. Cependant, lorsque nous pensons pouvoir être utiles à quelqu'un, il est peut-être approprié de parler un peu de notre vécu personnel et du rétablissement que nous connaissons grâce à Narcotiques Anonymes.

Ca marche : comment et Pourquoi

Nous ne brisons pas notre anonymat quand nous partageons avec quelqu'un, directement et ouvertement, notre expérience personnelle de la dépendance et la liberté que nous avons trouvée dans le rétablissement. De nombreux membres partagent leurs expériences de rétablissement avec leurs anciens conseillers de centre de traitement, leurs officiers de probation ou leur juge d'application des peines. Cela pourrait être considéré comme des relations publiques, du fait que ces conseillers, officiers de probation et juges d'application des peines sont susceptibles d'adresser de nouveaux dépendants à NA quand ils voient que le programme de rétablissement de NA fonctionne dans la vie de ces membres. Ce genre d'approches crée des occasions pour les dépendants d'apprendre l'existence de NA, et génère une attitude de bonne volonté envers notre programme.

Dans NA, le principe d'anonymat favorise ce que notre littérature décrit en tant que « générosité désintéressée ». Le principe de l'anonymat nous aide à nous comporter de façon à faire passer le bien du groupe avant notre bien personnel : le « nous » devient plus important que le « je ». Quand nous acceptons nos forces et nos faiblesses personnelles, nous pratiquons l'humilité – et l'humilité n'est rien d'autre que l'anonymat dans l'action. Nous pratiquons l'humilité quand nous comprenons que le groupe est le véhicule le mieux adapté pour transmettre le message de NA. Nous sommes tous égaux quand nous nous asseyons ensemble dans une réunion de NA ; l'anonymat demande que nous conservions cette égalité et cet altruisme dans nos relations avec le public.

En nous réunissant anonymement dans une fraternité avec d'autres dépendants en rétablissement et en faisant passer le bien du groupe avant notre bien personnel, notre propre croissance spirituelle, loin de s'en trouver diminuée, s'en trouve rehaussée au-delà de toute mesure

Ca marche : comment et Pourquoi

Le principe d'anonymat encourage l'égalité et concentre notre attention sur le bien de NA dans son ensemble, plutôt que sur notre intérêt personnel. Dans NA, peu importe qui vous êtes ; nous nous soucions uniquement de la valeur thérapeutique de l'aide qu'un dépendant peut apporter à un autre.

De nombreux membres voient l'anonymat simplement dans le fait de ne pas dire nos noms de famille. Cela aurait un intérêt uniquement dans un cadre médiatique. Il appartient à chaque membre de divulguer, ou non, son nom de famille ou des informations personnelles.

L'anonymat poursuit notre objectif ultime : nous concentrer sur notre but primordial au lieu de nos préoccupations personnelles. Les principes contenus dans nos traditions nous encouragent à nous réunir avec humilité dans l'espoir de promouvoir les idéaux de notre fraternité.

Anonymat et confidentialité

Nous confondons parfois l'anonymat avec la confidentialité – mais ce n'est pas la même chose. Il est utile de nous souvenir que lorsque nous partageons dans une réunion de NA, nous partageons dans un endroit public. Il y a de bonnes chances que les membres présents s'identifient avec ce qui est partagé. Généralement, il n'y a aucun compte-rendu de ce qui a été dit dans une réunion, même quand un membre partage au sujet d'un acte criminel. Cependant, il n'y a aucune garantie que ce qui est partagé dans une réunion de NA restera dans cette réunion, et ce en dépit des meilleures intentions d'un groupe de NA.

Un autre aspect de la confidentialité concerne le parrainage. Contrairement aux thérapeutes, psychologues et conseillers, les parrains ou marraines ne gardent généralement pas de notes écrites de ce que leur partagent leurs filleuls. Habituellement, un parrain ou une marraine garde pour lui ou pour elle ce qui lui a été partagé, mais ceci n'est pas garanti. Les parrains et les marraines sont des dépendants qui se rétablissent, ils ne sont pas des professionnels et ne sont pas payés. Comprendre cette nuance peut aider nos membres à être plus réalistes concernant l'anonymat et la confidentialité dans NA.

Anonymat sur l'Internet

L'Internet peut souvent donner l'illusion que ce n'est pas un moyen de communication public. En conséquence, le rôle de l'anonymat personnel sur le Net peut être confus. Dans un élan enthousiaste pour transmettre le message de rétablissement de NA, de nombreux membres ont créé des sites Web personnels ou des blogs. Pour un site personnel, une façon de respecter le principe de l'anonymat serait de déclarer que le site ne représente pas NA ; il ne représente seulement que son auteur son auteur. Les sites personnels peuvent fournir aussi des liens vers un site Web local qualifié ou vers NA.org. Les sites Web personnels peuvent mieux protéger l'anonymat de nos membres en utilisant des mots tels que "rétablissement" au lieu de déclarer spécifiquement que tel ou telle est membre de Narcotiques Anonymes. Utiliser "rétablissement" au lieu de "Narcotiques Anonyme" évitera au site d'être reconnu par un moteur de recherches si quelqu'un cherche une réunion de NA ou des renseignements concernant Narcotiques Anonymes. Cette façon de faire peut également aider nos membres à maintenir leur anonymat dans la sphère de ce moyen de communication public.

Anonymat avec des non-dépendants

La onzième tradition souligne le fait que dans NA personne n'est plus important. Quand notre onzième tradition nous dit que : « nous devons toujours garder l'anonymat personnel », elle ne dit pas que nous devons le faire dans n'importe quelles circonstances. La onzième tradition dit que : « nous devons toujours garder l'anonymat personnel *au niveau des médias* ». Le public auprès duquel nous devons garder notre anonymat est soigneusement désigné dans notre onzième tradition comme celui de la presse (imprimée et électroniques), de la radio et des films.

Par exemple, s'il nous est demandé de participer à un talk-show à la radio sur le rétablissement dans NA, il est fortement suggéré de rechercher de l'aide auprès de membres expérimentés de NA au sein de nos groupes de service ; de discuter, organiser et répéter notre présentation avec les membres du comité ; et de représenter Narcotiques Anonymes avec un autre membre de NA.

L'anonymat n'est pas en contradiction avec le fait de rendre le message de NA plus accessible et mieux compris dans nos communautés. Parler de NA auprès d'un établissement carcéral afin que le comité Hôpitaux et Prisons puissent y donner des présentations, ou bien présenter le programme de NA à un lycée afin de pouvoir y fournir des informations sur le rétablissement, constituent des efforts positifs de la part de nos comités de services – des actes qui expliquent le message de rétablissement de NA. Ces exemples n'impliquent pas les médias publics auprès desquels il est toujours recommandé de garder notre anonymat personnel.

Parfois, les non-dépendants peuvent nous aider à protéger notre anonymat de dépendants en rétablissement dans les médias publics. Des personnes extérieures à NA ont souvent la possibilité d'intervenir dans les médias et de faire la promotion de notre but primordial. En décrivant, par exemple, comment des centaines de dépendants ont changé leurs vies du fait qu'ils ont commencé à assister à des réunions de NA, un juge peut parler de son expérience positive avec NA et de l'efficacité de notre programme de rétablissement. Nous ne demandons pas aux non-dépendants de transmettre le message de NA, mais nous demandons qu'ils *parlent de* notre message de rétablissement. Le rôle de ceux qui ne sont pas membres de NA consiste simplement à faire circuler des informations à propos de NA.

Les professionnels non dépendants aident nos membres à préserver leur anonymat personnel auprès de la presse, et protègent un les membres individuels de NA du fait d'être considérés comme des porte-parole de Narcotiques Anonymes. Ainsi, la crédibilité de notre programme est faiblement mise en danger, du fait qu'un non-dépendant est complètement extérieur à notre fraternité. Cela permet également à nos membres de rester concentrés sur le fait de transmettre le message de NA, au lieu de s'affairer à vouloir représenter NA dans les médias. Les professionnels non dépendants, comme par exemple des juges, sont souvent enclins à raconter leur expérience avec notre programme. Il est de notre responsabilité de nous assurer que ces membres du public sont bien informés et qu'ils ont eu une expérience positive avec NA.

Si, lors d'un événement médiatique public, un comité des services locaux a décidé de s'adresser à un non-dépendant, la localité doit envisager avec sérieux tous les points délicats possibles. Il est à craindre qu'un non-dépendant extérieur nous soit associé en tant que « visage de NA ». Il appartient à la responsabilité de la structure des services locaux se retrouvant dans ce genre de situation de clairement définir le rôle de ce non-dépendant dans NA ainsi que sa relation à NA. Le fait d'être responsables nous aide à ce que de telles relations soient fructueuses.

Chaque occasion et événement public sont uniques. La structure des services locaux est généralement la mieux à même pour prendre des décisions sages concernant l'usage approprié de non-dépendants. Dans tous les cas, évaluer la nature de l'événement ainsi que la relation avec le non-dépendant impliqué peut aider une localité à décider si le fait de faire appel à un non-dépendant est un choix opportun.

Il en va de même pour notre fraternité telle que la définissent nos traditions : son orientation collective s'inspire de principes spirituels et non des personnalités qui la composent. Cette mise en retrait de la personne est ce que l'on entend par le mot « anonymat » dans la douzième tradition.

Ca marche : comment et pourquoi

Anonymat et égalité

L'anonymat donne à chaque dépendant qui assiste aux réunions de NA une chance égale de trouver le rétablissement. Quand nos membres vivent selon nos principes, qu'importe leurs façons de s'habiller, d'où ils viennent, s'ils ont ou non des diplômes, ou s'ils sont riches ou pauvres. Si un nouveau ou une nouvelle très attirant(e) arrivait dans une réunion et que les membres du groupe lui prêtaient plus d'attention, alors les membres de ce groupe le ou la traiteraient différemment. Ces membres se seraient-ils comportés pareillement si celui-ci ou celle-ci n'avait pas été si attirant(e) ? Porter un certain type d'attention aux nouveaux peut-il les empêcher d'entendre le message de NA ? Nous essayons de traiter tous nos membres sur un pied d'égalité, afin que chacun ou chacune ait une chance pour trouver la liberté que nous offre le programme.

En dernière analyse, nos différences personnelles ne comptent pas : dans NA, en rétablissement, nous sommes tous égaux. Il n'en est pas moins vrai que nous venons tous à Narcotiques Anonymes avec nos histoires personnelles, nos habitudes de consommation, nos antécédents sociaux et scolaires, nos qualités et nos défauts. Mais, dans le but de notre propre rétablissement, notre identité professionnelle n'a aucun rapport avec notre capacité dans NA à prendre soin les uns des autres. L'instruction, la richesse ou, en revanche, l'illettrisme ou la pauvreté – des états qui ont une si forte influence dans tant d'autres domaines de notre vie – ne nous aideront pas, pas plus qu'ils ne feront obstacle à nos chances de rétablissement, de même ils ne faciliteront pas ni ne pourront entraver nos efforts pour transmettre le message

Ca marche : comment et pourquoi

La seule condition requise pour devenir membre de NA est le désir d'arrêter de consommer

Troisième tradition

Narcotiques Anonymes est ouvert à toute personne qui cherche à se rétablir de la dépendance active et nos efforts de relations publiques demandent de soutenir cette compréhension. Nos efforts de service doivent assurer que tout le monde est bienvenu dans NA. Du propriétaire nanti au prisonnier. Comme notre Texte de Base le dit, nos efforts de service devraient tendre à atteindre n'importe quel dépendant ou dépendante « *quels que soient son âge, sa race, son orientation sexuelle, ses croyances, sa religion ou absence de religion.* »

Notre troisième tradition souligne aussi le fait que personne ne peut juger le désir d'un autre dépendant. Le désir est personnel, éliminant le besoin, quel qu'en soit le niveau, pour un membre de cesser de consommer.

Partout dans le monde, Narcotiques Anonymes propose son programme de rétablissement aux dépendants. Nous nous concentrons sur la maladie de la dépendance et non sur une drogue en particulier. Notre message est d'un caractère suffisamment universel pour que des dépendants de toutes classes sociales ou nationalités lui trouvent de l'attrait. Lorsque de nouveaux membres arrivent pour la première fois en réunion, nous nous intéressons seulement à leur désir de se libérer de la dépendance active et à ce que nous pouvons faire pour les aider.

Ca marche : comment et pourquoi

Unité : « ensemble nous pouvons »

NA a plus d'attrait quand notre unité se manifeste. Notre unité apparaît quand nous utilisons notre diversité comme une force dans nos réunions et nos services. Quand un groupe de dépendants d'origines différentes et de croyances diverses ont un service ensemble, ils mettent en valeur notre unité d'une manière qui est très attrayante. Quand, de par notre unité, nous pensons avoir de l'attrait pour des dépendants, nous pouvons nous poser les questions suivantes:

- 📖 Comment une atmosphère de rétablissement se manifeste-t-elle dans nos réunions ?
- 📖 Sommes-nous accueillants et ouverts à tous ceux qui viennent à nos réunions ?
- 📖 Dans nos comités de service, savons-nous recevoir les membres de la fraternité, et avons-nous de l'attrait aux yeux du public ?

Nous sommes ceux qui rendons vivant le simple message de rétablissement de Narcotiques Anonymes - un message qui assure la liberté pour tout dépendant, de toute origine ou tranche d'âge, de trouver le rétablissement de la dépendance active

Dans nos efforts d'atteindre le but de rester ouvert à tous les dépendants, les membres peuvent vouloir prendre le temps d'identifier les groupes de leur communauté locale n'ayant pas de réunions de NA. La dépendance touche toutes les couches culturelles; à nos réunions l'absence d'individus d'un certain groupe culturel ne veut pas dire que personne de cette culture ne souffre de dépendance ou n'a besoin de ce que nous avons à offrir. Des questions telles que : *Qui dans notre communauté manque nos réunions?* et : *Qui NA doit atteindre dans notre communauté?* Nous aideront à concentrer nos efforts de service où ils sont le plus attendus. Mener des discussions de groupe concernant les objectifs de la région aidera les RP à concentrer leurs efforts.

Une approche pour rendre NA attrayant à de potentiels membres est de monter des projets de service spécifiquement conçus pour les atteindre. Si ces membres habitent dans une communauté où la plus grande majorité se compose de personnes retraitées ou résident en maisons de repos, les membres de la région peuvent envisager de créer une présentation qui montrerait deux réalités importantes concernant NA : qu'il y a des personnes âgées abstinentes qui se rétablissent au sein de NA, et que ces membres font partie d'une fraternité aux multiples adhérents. Cela pourrait être accompli en demandant à quelques membres parmi les

ânés de la région locale de participer à une présentation avec un groupe de membres divers de NA. Ces étapes peuvent illustrer la diversité et l'unité de notre fraternité. Nos efforts dans les relations publiques ont ainsi plus de valeur et d'efficacité quand nous prenons du temps pour organiser les meilleures façons d'aborder des membres potentiels.

Notre bien commun devrait passer en premier ; le rétablissement personnel dépend de l'unité de NA.

Première tradition

L'esprit d'unité est ce qui rassemble des milliers de dépendants du monde entier au sein d'une fraternité spirituelle qui a le pouvoir de transformer leur vie.

Ca marche : comment et pourquoi

Nos efforts collectifs de service aident d'autres dépendants à trouver le rétablissement. NA a grandi depuis les années 50 grâce aux membres qui travaillent ensemble au but primordial de NA. Nombre d'entre nous sommes familiers avec le pouvoir qu'a le groupe à transmettre le message de rétablissement aux dépendants qui viennent à nos réunions, et de la même façon nous utilisons des groupes de membres dans le service. Nous pouvons voir comment fonctionne notre première Tradition quand certains membres mettent leurs besoins personnels de côté pour le bien être commun de NA. Travailler ensemble pour mieux faire connaître NA dans nos communautés locales aide les dépendants à trouver notre programme, c'est aussi une façon forte de pratiquer l'unité décrite dans la première Tradition.

L'attrait...

L'attrait des comportements et attitudes de membres individuels de NA, ainsi que la perception collective de notre fraternité, sont essentiels pour que nos efforts de relations publiques produisent des résultats. L'attrait veut dire que nous fonctionnons (comme membres et comme groupes) de manière naturellement attractive pour les autres. Quand nos membres agissent de façon attrayante, les nouveaux venus et les membres potentiels ont davantage de chances de recevoir une impression positive de NA.

Concernant cet attrait, nous pouvons penser également à ceux, non dépendants, qui aident les dépendants à trouver NA. Notre attitude individuelle a un effet sur notre apparence collective. Comment pouvons-nous informer des professionnels de ce que NA peut offrir? Nous ne pouvons pas attendre que la compréhension de la dépendance soit la même pour nous que pour les non dépendants. Ce que nous pouvons faire est montrer la force du rétablissement dans le programme de NA à ceux qui n'en sont pas membres.

Ce qui peut également avoir de l'attrait pour le public et les professionnels ayant à traiter avec des dépendants, est une attitude empreinte de responsabilité, une communication fiable, un engagement et un comportement qui reflètent le rétablissement. Nous pouvons démontrer la fiabilité de NA en étant présents et en assumant les responsabilités que nous avons prises, qu'il s'agisse d'un appel téléphonique d'informations concernant NA ou de fournir des listes de réunions à une bibliothèque publique. A partir des expériences de membres de NA nous pouvons apprendre comment assurer les engagements que nous prenons auprès de professionnels. Au cas où quelque chose nous empêcherait d'aller à un rendez-vous, nous

pouvons demander à un autre membre de la fraternité de le faire pour nous, et avertir la personne envers qui nous avons pris cet engagement que quelqu'un d'autre viendra à notre place. Nous pouvons maintenir aussi une bonne communication dans notre comité en restant en contact avec son coordinateur. Nous avons besoin d'autres membres de NA pour arriver vraiment à construire et maintenir des relations avec le public. Une coopération et une collaboration entre nos régions et comités peuvent nous aider à transmettre un message de rétablissement attrayant pour le public.

... plutôt que la réclame

Concernant la différence entre réclame et attrait, on peut penser à la différence entre informer le public au sujet de NA et insister sur le fait que NA est meilleur que tout autre programme de rétablissement. Le chapitre sur la onzième tradition de *Ca Marche: comment et pourquoi* décrit la promotion comme le concours de tambours et trompettes, d'arguments dithyrambiques et de la notoriété de célébrités. Informer le public que nous sommes un programme de rétablissement crédible est une action de principe, alors que comparer NA à d'autres programmes ou approches, proposer des motivations pour se rétablir ou clamer des slogans à propos de notre efficacité, tout cela peut être vu comme de la promotion. La seule promesse que nous faisons est la possibilité pour les dépendants de trouver la liberté de renoncer à la dépendance active ; garantir tout autre résultat est de la promotion.

Promouvoir Narcotiques Anonyme ne doit pas être une option pour nous parce que le programme parle pour lui-même quand nous partageons humblement et honnêtement comment NA fonctionne dans nos vies. Fournir régulièrement des prestations à la communauté et aux professionnels, faire connaître au public ce qu'est NA et ce que le programme de NA peut offrir est une façon pour nos efforts de service de rendre notre programme plus attrayant pour le public et de potentiels membres.

Comme esquissé dans le chapitre de la huitième tradition de *Ca Marche: comment et Pourquoi*, nous exécutons notre travail de service avec énergie, et nous cherchons à transmettre le message de rétablissement partout dans nos cités, villes et villages. Nous franchissons les étapes avec énergie pour amener les dépendants qui souffrent encore à notre programme. Nous avons foi dans l'efficacité de notre fraternité. Nous savons que NA fonctionne parce que nous l'avons éprouvé dans nos propres vies. Nous savons que tout dépendant cherchant le rétablissement dans NA peut trouver la même liberté que celle que nous avons trouvée.

Subvenir à nos besoins

Notre première expérience avec la septième tradition peut être quand le panier est passé aux réunions où nous allons. Notre participation à une réunion a pu être la première fois où nous avons éprouvé un sentiment de responsabilité et un sens croissant d'appartenir à quelque chose de plus grand que nous-mêmes. Toutefois, une définition plus générale du principe d'autofinancement de NA tient dans le fait que notre association est alimentée par nos propres moyens à travers les dons des membres et les efforts de service. Nous ne demandons aucune contribution financière au public. Quand nous pratiquons la septième Tradition, l'esprit d'autofinancement suscite des actes responsables, l'anonymat et l'intégrité dans nos relations avec le public.

Autofinancement et offres du service public

Nous sommes une organisation à but non lucratif ; par conséquent, les services publics nous font souvent des propositions telles qu'un loyer très bas pour les salles de réunion des groupes ou des publicités, à la radio ou sur emplacements dans les transports en commun. Quand nous n'avons pas à payer un pour spot de trente secondes dans un programme de radio ou une affiche d'informations de NA dans une gare, nous pouvons craindre que notre programme d'autofinancement n'ait pas de sens. Les offres du service public sont souvent accessibles aux organisations caritatives. Dans ces cas là, le média fournit un service au public à travers ces offres. Les offres du service public ne compromettent pas ou ne mettent pas en danger notre principe d'autofinancement. Ce sont des opportunités que le public crée pour les organismes de service de la communauté. Ce que nous offrons au dépendant qui souffre encore dans NA apporte un avantage à notre société. Accepter ces remises offertes aux autres organismes de service de la communauté est conforme à notre principe d'autofinancement.

En fait, ces exemples d'offre de service public peuvent constituer une occasion pour nous d'établir une relation de coopération avec les membres du public de notre communauté. Ces offres de services aux organismes caritatifs est une voie que les organismes publics et les entreprises ouvrent dans les relations de coopérations dans la communauté. En combinant nos efforts avec ces organismes et en les rencontrant en équipes, nous démontrons notre capacité à coopérer. Nous ne nous sommes pas attachés ni affiliés à ces organismes. Nous participons à ces relations dans un esprit de coopération.

Autofinancement et non-dépendants

Tout comme nous sommes autorisés à accepter des offres du service public et des tarifs réduits pour des salles de réunions, nous pouvons accepter l'aide de non-dépendants. Une offre de services venant de non-dépendants peut être considérée comme faisant partie des services de la communauté. Par exemple, un professionnel des soins médicaux peut donner de son temps à NA en participant à une session d'inventaire pour discuter, le but des deux partis étant de trouver des moyens pour les dépendants d'atteindre NA facilement. Dans cet exemple, il y a une distinction entre les services qui sont normalement facturables (tel qu'un comptable non dépendant qui offre de tenir les comptes d'un comité local) et une relation qui profite à NA ainsi qu'à un parti extérieur. Quand les deux partis bénéficient de l'interaction coopérative, et sont près d'atteindre leurs buts mutuels, alors les deux partis impliqués soutiennent la relation de façon équilibrée. NA ne reçoit aucun traitement spécial en acceptant ce service de volontariat d'un non-membre. Cependant, NA est une des rares organisations à but non lucratif qui puisse bénéficier du temps d'un volontaire. Quand nous pensons à utiliser les services d'un volontaire non dépendant, les fraternités locales de NA peuvent se poser les questions suivantes: Le fait d'accepter ce service de la personne ou l'association impliquée aura-t-il une influence sur NA? Accepter ce service nous reliera-t-il, de fait à cette ou personne association ? Il est possible également d'éviter un excès d'influence en se demandant si, du fait du service rendu, NA et le parti extérieur y trouvaient leurs avantages.

Pour faciliter la compréhension des principes inhérents à la septième tradition, la simplicité va de pair avec notre foi en une puissance supérieure. Tant que nous suivons la direction inspirée par cette puissance, le groupe ne manquera de rien. De même, refuser toute contribution de l'extérieur afin que le groupe subsiste par ses propres moyens est un acte de foi.

Ca marche : Comment et Pourquoi

Autofinancement et coopération

Notre expérience a démontré que concernant NA, plus le public est informé, plus il est disposé à offrir de l'aide. Souvent cette aide s'exprime souvent par le fait d'envoyer de leurs clients, famille ou amis au programme NA. Ils nous envoient des gens parce qu'ils soutiennent la mission de notre organisation. Ce type de rapports construit des relations avec le public fondées sur la confiance et la bonne volonté.

Souvent, nous trouverons que la question que nous devons nous poser est si nous faisons tout ce que nous pouvons faire dans les relations que nous avons établies avec ceux qui sont extérieurs à NA. Il serait bon que les professionnels et les organisations de communauté qui veulent aider des dépendants à se rétablir soient conscients que NA est disponible, motivé, accessible et utile. L'autofinancement signifie plus qu'assurer notre propre rôle financier—cela veut dire que nous assumons notre responsabilité de fournir des informations concernant notre programme et l'engagement dans des relations sérieuses avec d'autres qui ont des buts semblables.

En dehors de NA, une autre façon d'apporter un soutien est de nous aider à atteindre des dépendants qui souffrent. Parfois les professionnels aident à transmettre l'information du message de rétablissement de NA parce qu'ils savent que le programme de rétablissement de NA est crédible. Il y a des gens en dehors de NA qui aident à ouvrir des réunions de rétablissement dans des foyers pour sans abris; il y a des professionnels qui aident à mettre de la littérature de rétablissement disponible aux dépendants incarcérés. A l'extérieur de NA, ceux qui partagent avec d'autres ce qu'ils ont vu fonctionner dans la vie de dépendants, témoignent du pouvoir de rétablissement que nous offre le programme. Il y a de nombreuses façons de s'assurer que le message de NA continue d'atteindre des dépendants, et quelquefois des partisans en dehors de NA aident à poursuivre plus loin notre but primordial.

Il y a des limites à la quantité et aux genres d'aide que nous pouvons accepter du public. Il y a eu une époque où des familles ou amis de membres de NA ont été si touchés et reconnaissants pour le rétablissement de leur proche qu'ils ont offert une aide financière à NA. Nous comprenons ceci, et apprécions leurs bonnes intentions. Mais nous n'acceptons pas de contributions financières de non-membres, même des membres reconnaissants de la famille d'un dépendant. Nous prenons le risque de compromettre l'autonomie de NA et l'esprit de la septième Tradition quand nous acceptons des contributions financières.

Cependant, il y a beaucoup d'autres façons pour les non dépendants de nous aider à atteindre notre but primordial. Nous pouvons les encourager à acheter des publications de NA, en distribuer dans des centres de désintoxication, des centres de traitement ou des prisons. Nous pouvons les encourager à offrir de l'aide aux organismes qui aident des dépendants. Et nous pouvons les encourager à aider des dépendants de leur entourage en achetant de la littérature de NA pour eux. Ce sont tous des moyens par lesquels nous pouvons encourager nos alliés à faire appel à leur compassion sans compromettre l'esprit de notre septième Tradition.

Coopération et pas affiliation

Coopérer signifie travailler ensemble; cela veut dire que nous nous associons les uns aux autres d'une manière qui profite à tous ceux qui sont impliqués. Quand nous coopérons, nous aidons volontiers quelqu'un qui demande notre assistance. Dans NA, cela peut vouloir dire aider un comité d'une autre région en difficultés en apportant nos idées et en leur consacrant de notre temps quand ils demandent de l'aide. Nous sommes ici pour nous entraider. Quand

nous travaillons l'un avec l'autre ainsi qu'avec nos structures sociales, nous franchissons des étapes d'une manière positive ce qui aide à rendre notre message plus accessible.

Comment pouvons-nous travailler avec les organismes publics et autres sans fusionner ou être affiliés à eux? Une des façons dont nous pratiquons la coopération est de se rappeler que les membres de NA observent les principes de nos traditions. Les structures sociales et autres organisations n'ont pas cette responsabilité. Nous pouvons pratiquer cette responsabilité en suivant nos propres principes, en comptant sur nos comités de service, et en étudiant les traditions et principes de service de NA.

Nous avons de bonnes chances de créer et d'entretenir des relations de coopération productives en passant en revue simplement et honnêtement quels services nous pouvons et ne pouvons pas offrir aux autres. Par exemple, si nous entrons en relation avec un centre de traitement ou institution correctionnelle, nous demandons quelles sont leurs attentes vis à vis de NA. Peut-être nous ont-ils demandé des réunions hebdomadaires et, après une estimation honnête, nous décidons que nous ne pouvons pas faire face à leur demande. En revanche, nous pouvons offrir une réunion mensuelle. De cette manière, nous créons un rapport que nous pouvons entretenir avec sérieux avec le temps. Nous pratiquons la coopération en étant honnête concernant ce que nous pouvons offrir, et nous trouvons encore une façon de répondre aux demandes. En conséquence, les organisations publiques apprennent à avoir confiance en nos membres et à compter sur notre programme comme une ressource crédible pour la communauté.

Parfois nous coopérons avec des organismes qui se posent des questions sur l'efficacité de notre programme. Nos membres peuvent décider de coopérer à des projets extérieurs de recherche. Si c'est le cas, il y a des points à considérer. En premier, les professionnels de la santé s'appuient sur des données indépendantes, objectives pour estimer quels traitements sont efficaces pour le rétablissement de leurs malades. L'absence d'information sur NA dans les bases de données des professionnels empêche toute orientation vers NA. La recherche scientifique peut ouvrir des portes pour les dépendants, mais NA n'a aucun contrôle sur le genre de données rassemblées ou comment elles sont utilisées. Nous avons beaucoup à apprendre à propos de la façon de coopérer avec les recherches extérieures, et nous n'avons pas beaucoup d'expérience pour avancer. Nous pouvons chercher à acquérir plus d'expérience et à apprendre comment coopérer avec ceux qui mènent ces recherches.

A l'occasion, une zone ou région pourrait décider de mener ses propres recherches internes du programme de NA dans sa localité. Bien que les membres soient libres de participer aux recherches, c'est quelque chose dont une région peut discuter. S'ils ont des doutes concernant les recherches ayant lieu dans leur communauté, un groupe de serviteurs peut décider d'organiser un atelier pour les membres afin de discuter de cette question. Il est plus que probable que nos membres soient bien renseignés et informés à propos des recherches de NA si les communautés de NA locales fournissent l'opportunité de discussions ouvertes.

Un groupe de NA ne devrait jamais cautionner, financer ou prêter le nom de NA à des organismes connexes ou à des organisations extérieures, de peur que des problèmes d'argent, de propriété ou de prestige ne nous éloignent de notre but primordial.

Sixième tradition

NA n'a aucune opinion sur des sujets extérieurs ; c'est pourquoi le nom de NA ne devrait jamais être mêlé à des controverses publiques.

Dixième tradition

Une grande part de notre crédibilité vient du fait que nous restons concentrés sur le rétablissement de la maladie de la dépendance. Nous pouvons être considérés comme crédibles, et nous pouvons être présents dans la prise de décisions d'un organisme, mais le seul moyen dont nous pouvons être entraînés dans une controverse publique est d'émettre une opinion sur une question extérieure aux compétences de notre propre programme. Si une association veut endosser ou prêter notre nom à son programme, ou si un organisme demande notre aide à propos de la législation, nous nous abstenons. Si nous sommes impliqués dans le processus de prise de décisions d'un organisme extérieur, tel que d'assister à un comité d'une association à but non lucratif en tant que représentants de NA, nous n'émettons aucune opinion concernant cet organisme. Nous ne prenons aucun parti sur une question extérieure, et ne faisons pas courir de risque à NA ni ne compromettons la clarté de notre message. Si nous prenions parti sur une question légale ou un traitement médical, nous saperions notre crédibilité et notre but primordial. Nous nous appliquons à éviter d'être identifiés comme prenant parti ou ayant une opinion dans une controverse. Nous restons concentrés uniquement sur la façon dont nous pouvons aider ceux qui souffrent de la dépendance. Cet objectif nous permet de construire des relations où notre rôle est clair et libre de controverse.

Notre expérience a montré que nous avons beaucoup d'amis non dépendants qui peuvent plaider en la faveur de NA. Si un professionnel veut aider NA en partageant à propos de l'efficacité de notre programme, il est libre de le faire. Ce que nous pouvons faire est essayer d'assurer que l'enthousiasme de ce non-dépendant envers notre programme ne dénature pas sa nature de programme où un dépendant en aide un autre. NA n'est pas un programme où les professionnels traitent des dépendants, bien que souvent les professionnels veuillent plaider en la faveur de NA parce qu'ils ont vu comment le rétablissement agit sur leurs patients ou leurs proches. Le rôle de l'assemblée des services locaux dans une situation comme celle-ci est crucial. Une communauté de NA peut assurer la formation d'un non-dépendant apportant son soutien à NA et établir avec lui un lien de responsabilité envers NA ; en faisant ainsi le soutien d'un non-dépendant peut devenir un atout dans la poursuite de notre but primordial.

Un des buts de nos relations publiques est d'établir des échanges durables favorables à notre but primordial par la poursuite de buts que nous avons peut-être en communs avec d'autres organisations. Compromettre la moindre de nos traditions dans un effort pour construire ces relations n'est jamais salubre pour nos membres individuels comme pour NA dans son ensemble. Quand nous traitons avec le public, nous restons concentrés de manière cohérente sur notre but primordial. En créant des relations positives à l'extérieur de NA et avec nos propres membres, nous encourageons l'unité et l'harmonie entre ces derniers et la communauté qui nous entoure. Nous faisons passer en premier le bien commun de NA, et nous nous souvenons que nous ne sommes autonomes que dans la mesure où nos actions n'affectent pas NA dans son ensemble.

Responsabilité personnelle en tant que membre

Nos interactions personnelles avec le public peuvent affecter la façon dont les membres de la vie publique voient NA dans son ensemble. En tant que dépendants en rétablissement, nous sommes en contact avec le public dans notre vie quotidienne. Et souvent nous avons des opportunités de relations publiques au moment où nous nous y attendons le moins. Nous avons pu décider de partager notre rétablissement avec notre médecin. Bien que nous n'eussions pas attendu l'occasion d'une opportunité de service de NA, il peut nous venir à l'idée que le comité de l'IP pourrait contacter d'autres docteurs dans notre communauté. Nous pourrions apporter cette information à notre comité de service local et discuter comment procéder avec ce contact. Une telle situation

démontre comment les membres peuvent prendre la responsabilité de donner suite, avec le comité de service local, à une chance inattendue pour les relations publiques.

La responsabilité de nos comités de service

Notre structure de service entière est basée sur le principe spirituel de responsabilité. Nous consultons la structure de service appropriée pour faire aller nos efforts de relations publiques dans la bonne direction. Les structures de service, qui ont été créées par les groupes pour leur fournir des services, maintiennent leur responsabilité à travers leur conscience collective et leur communication avec les groupes de NA. Une de service sans responsabilité ne devrait jamais exister.

Nous pouvons pousser encore plus loin la responsabilité en travaillant avec les autres dans le service. Nous pouvons mener à bien ces services de manière qu'une puissance supérieure s'exprime à travers la conscience de nos groupes. Les comités locaux peuvent travailler ensemble, à travers le processus d'une conscience de groupe, à créer des occasions pour une puissance supérieure d'avoir une influence sur nos services. En travaillant de concert avec le comité régional, il nous est moins facile de laisser nos ordres du jour personnels être le moteur de nos efforts de service.

Il existe certaines responsabilités qui accompagnent directement le principe spirituel de responsabilité. Celles-ci s'appliquent à tous les partis concernés par une relation de responsabilité. Un comité possède des responsabilités envers son comité des services locaux, et le comité des services locaux envers ses comités. Par exemple, si un comité de convention est responsable envers un comité des services régionaux, cela signifie que le comité des services régionaux a consenti à prendre certaines responsabilités au nom du comité de convention. Si le comité de convention rencontre des difficultés, telles que des crises financières ou des problèmes avec l'image publique de NA au cours d'un événement, la structure de service doit prendre des mesures constructives pour aider le comité de convention. Il est utile pour les structures de service locales ou régionales de comprendre et accepter ce genre de responsabilités avant de créer des sous-comités. Cette compréhension peut encourager les localités et les régions à prendre des initiatives dans leur rôle auprès des comités responsables envers elles. Demander les coûts des budgets et poser des questions aux comités encourage la responsabilité, et peut aider à éviter de plus gros problèmes dans le futur. Le respect des lignes de conduites budgétaires et des registres financiers exacts et à jour peuvent éviter à une communauté de NA l'embarras de devoir faire appel à un comptable, un avocat ou même à la police. Le principe de responsabilité peut également nous éviter d'avoir à annuler certains services parce que nous avons dépassé notre budget.

La délégation est un autre moyen d'offrir des services responsables. Tout comme les groupes ont délégué des responsabilités à leurs comités de service, ces comités de service peuvent déléguer des responsabilités appropriées à leurs membres. Quand nous déléguons des responsabilités, nous attendons de nos membres ou de nos comités qu'ils soient responsables et qu'ils tiennent la structure de service au courant de leurs activités. Simultanément, la structure de service pratique la confiance en n'intervenant pas dans la gestion des affaires locales et en n'essayant pas de contrôler les responsabilités qu'ils ont déléguées à une partie de la structure de service ou à un membre. Il est souvent avantageux qu'une personne désignée pour entrer en contact avec un organisme public conserve sa position de service même après que son mandat soit fini. Un tel choix bénéficiera probablement à la fois à NA et à l'organisme public. Une localité se fondera avant tout sur ses besoins pour prendre ce genre de décision.

Nous pouvons craindre que déléguer l'autorité ne nous fasse perdre notre droit de regard sur nos services. Mais les trois premiers principes de service ont été conçus pour que les groupes demeurent responsables des activités de la structure de service, sans toutefois paralyser ses serviteurs de confiance.

Les Douze Principes de Service de NA

« Toujours demeurer non professionnel »

Pendant une présentation publique, nous nous souvenons que nous sommes simplement des serviteurs de confiance qui aident à transmettre le message de rétablissement. Qu'est-ce que la fait de demeurer non professionnels signifie dans le domaine de nos relations publiques ? Dans NA, cela signifie que nous sommes tous égaux. En tant que membres, nous avons une place égale dans la fraternité et nous sommes tous égaux pour transmettre le message de NA. Le principe de demeurer non professionnels contribue également à l'intégrité de nos groupes – nos efforts ne visent que le bénéfice des groupes de NA.

La plupart de nos membres sont potentiellement aptes à fournir au public des informations concernant NA. Cependant, nous pouvons également faire appel aux compétences et aux talents particuliers de nos membres. Certains de nos membres sont peut-être plus compétents pour parler en public ou, du fait de leur expérience, davantage capables de s'adresser à un auditoire spécifique. Par exemple, un membre qui est aussi médecin comprend sans doute mieux la façon de penser et les termes employés par la communauté médicale. La formation d'un panel composé de membres qui possèdent des compétences et des talents particuliers, ainsi que d'autres membres provenant de divers horizons, illustrera bien la diversité de notre fraternité. Le fait d'utiliser les compétences d'un membre dans nos efforts de service nous permet de communiquer plus efficacement au public des informations à propos de NA.

Communication

Notre structure de service dépend de l'honnêteté et de l'efficacité de nos échanges et de notre communication.

Huitième principe de service

La communication est une voie à double sens. Nous nous efforçons d'être efficaces, honnêtes, ouverts, logiques et directs lorsque nous communiquons. Nous gardons ouverts les canaux de communication avec ceux que nous essayons d'atteindre dans la sphère publique. La communication n'est pas seulement une réaction. C'est écouter, accepter la critique constructive et poser des questions. La communication est verbale et non verbale, écrite et orale, et elle affecte toutes nos relations publiques. Une bonne communication veut dire écouter un membre du public après que nous ayons eu un échange initial. Elle consiste dans la qualité de nos échanges et la conscience que nous avons de différents environnements culturels.

Par-dessus tout, nos communications sont renforcées quand nous faisons preuve d'intégrité, de responsabilité, de consistance et de responsabilité. Le principe d'intégrité s'applique à tous nos efforts de service. Dans nos communications, l'intégrité veut dire que nous livrons l'information de manière claire et honnête, même dans des situations très risquées. La confiance engendre l'unité dans nos comités de service et la fiabilité dans le public. La confiance est établie quand nous sommes responsables de ce que nous disons et faisons. C'est

nos comportements et actions qui communiquent le plus clairement avec ceux de notre entourage. Notre intégrité s'exprime quand nous nous efforçons de pratiquer les principes de NA dans toutes nos affaires; elle est démontrée dans tout ce que nous faisons, et tout ce que nous ne faisons pas. Nous devons nous rappeler que nous communiquons quand nous n'agissons pas. La communication est plus que les mots qui sortent de nos bouches. La communication est écouter, donner suite, et répondre; c'est la façon dont nous progressons à travers notre travail de service et avec le public.

La communication peut être considérée comme la base de tous les principes qui soutiennent nos efforts des relations publiques. Quand nous commençons à dialoguer sur la façon d'inclure les principes de notre programme dans nos services et affaires quotidiennes, nos efforts de relations publiques ont déjà commencé. L'image que nous présentons au public commence longtemps avant que nous contactions un organisme pour faire une présentation de Narcotiques Anonymes. Souvent, la première impression de NA est faite quand un membre du public nous voit à l'extérieur d'une de réunion. Aussi l'image de NA est affectée par la manière dont les membres individuels mènent leurs vies.

Prendre un moment pour réfléchir sur les principes sous-jacents de notre programme et sur la manière dont nos actions peuvent démontrer leur efficacité renforcera les fondations de nos efforts de service. Nous pouvons commencer en gardant l'esprit ouvert et en entamant un dialogue avec les membres de nos localités. Travailler avec un groupe de dépendants pour transmettre le message de NA peut être une expérience incroyablement enrichissante et significative. Lorsque nous nous réunissons et faisons les bonnes choses pour les bonnes raisons, nous commençons souvent à percevoir plus clairement notre but et le but de NA dans son ensemble.

Des services efficaces

Ce chapitre propose des méthodes pour améliorer l'efficacité de nos services dans le domaine des relations publiques. Vous y trouverez une variété **d'outils de planification**, des idées pour accroître l'efficacité de nos **structures de service** et des **stratégies de communication**. Ces différentes approches visent à aider une localité à découvrir ce dont elle a besoin pour accroître l'efficacité des services de ses relations publiques. Pour les localités, l'idée est de prendre ce qui fonctionne au niveau des services locaux et de laisser le reste. Ce chapitre traite avant tout du comité des services locaux, ses membres accomplissant probablement la majorité des services de la localité. Les processus de planification décrits dans ce chapitre peuvent facilement être adaptés aux régions, zones ou à toute autre structure de service. Nous encourageons nos membres à modifier et à adapter ces étapes selon leurs besoins.

Nous vous proposons ces informations afin d'aider les localités à offrir des services de relations publiques moins réactifs et plus proactifs – qui anticipent mieux les besoins de ses membres. La planification peut aider les localités à s'écarter de l'idée qu'il n'y a, pour Narcotiques Anonymes, qu'une seule « bonne » façon d'offrir des services. Nous pouvons tous nous accorder sur l'objectif du service dans NA : atteindre les dépendants qui souffrent encore. Avec cette motivation, nous essayons de trouver la meilleure façon pour *notre* structure de service, de réaliser cet objectif.

Pour que nos services soient efficaces, nos efforts et nos objectifs doivent être clairement définis et concentrés. Fournir des services efficaces signifie que nos membres comprennent leurs rôles et leurs responsabilités pour réaliser les objectifs de service. Cela implique qu'une localité définisse ses objectifs de service en tenant compte avant tout des besoins de sa communauté, de ses priorités courantes et des ressources dont elle dispose. La manière dont le comité des services locaux et ses sous-comités organisent et planifient leurs services déterminera directement leur efficacité.

Planification des relations publiques

La planification consiste à identifier des objectifs et à déterminer le rôle de nos membres pour les atteindre. Il est beaucoup plus facile de fournir des services efficaces si toutes les personnes impliquées comprennent leurs tâches, leurs responsabilités et le résultat final souhaité. Une localité peut avoir besoin de toutes ou de certaines des méthodes de planification qui suivent – nous vous les indiquons afin que chaque localité puisse choisir lesquelles fonctionneront le mieux pour elle.

Inventaire des services locaux

Inventaire des services courants

Un inventaire peut aider une localité à voir ses forces et faiblesses. Il peut aider à identifier ce qui est bien fait et quelles améliorations peuvent être apportées. Une localité peut utiliser un inventaire afin d'examiner plus objectivement les services qui sont habituellement effectués. Par son inventaire, une localité peut découvrir qu'elle a une méthode valable d'orientation et de formation des volontaires de la permanence téléphonique. Nos membres découvriront peut-être que le comité de la permanence téléphonique emploie des membres expérimentés et simule des entretiens téléphoniques pour la formation de ses nouveaux membres. La localité peut alors discuter et décider d'utiliser une partie des méthodes du comité de la permanence téléphonique pour d'autres sous-comités et projets.

Savoir quels services ont besoin d'être améliorés est tout aussi important. Il est évident que pour certaines localités, les capacités de la structure de service à assurer des relations publiques sont plus faibles que pour d'autres. Travailler à renforcer ces localités plus faibles est important si nous voulons parvenir à fournir des services performants. L'idéal est que nos efforts de service de relations publiques produisent des résultats qui vont dans le sens de notre but primordial au sein de notre communauté locale.

Bien que le onzième principe de service traite spécifiquement de la gestion de fonds, l'argent n'est pas tout, ce principe implique aussi de bien gérer l'ensemble de nos ressources. Tout autant que d'argent, la plupart de nos projets dépendent de nos idées, de nos compétences et de notre conscience, tout comme de notre disponibilité, de notre bonne volonté et des informations dont nous disposons. Si nous avons l'argent pour mener à bien un projet sans avoir le temps ni les idées, il est préférable d'attendre que *toutes* les conditions soient réunies avant d'entamer le travail. Si nous n'agissons pas ainsi, nous gaspillons l'argent des services de NA. En planifiant soigneusement nos projets et en organisant au mieux notre travail de service, nous ne devons pas seulement prendre en compte l'aspect financier, mais l'ensemble des ressources disponibles.

Les Douze Principes de Service de NA

Inventaire dans le cas où l'ensemble d'une communauté a besoin du soutien de NA

Une localité peut rassembler des informations concernant les attentes de la communauté locale pour créer des services qui satisferont ses besoins. Par exemple, en examinant les appels de la permanence téléphonique et trouver par ce biais qu'il y a eu un certain nombre de demandes d'informations à propos de NA venant des universités locales. Le comité des services locaux peut alors décider de développer en priorité des relations avec les responsables de ces universités. La localité peut s'employer alors à fournir des renseignements concernant NA aux universités locales qui en ont fait la demande. Cet aspect d'un inventaire permet à une localité de déterminer si certaines populations n'ont pas encore été contactées. Si les efforts existants ne satisfont pas les besoins de la communauté dans son ensemble, alors la structure de service peut décider de passer à l'action afin d'atteindre une population spécifique de membres potentiels.

Priorités

La hiérarchisation des projets implique d'évaluer quels projets de service paraissent nécessaires pour poursuivre le but primordial de NA au sein d'une localité. L'ordre des priorités peut exiger que, pour le bien de NA, nos membres renoncent à des projets de service dans lesquels ils se sont personnellement investis. En invitant l'ensemble des serviteurs de confiance à participer à la hiérarchisation des projets d'une localité nous nous concentrerons davantage sur les services dont la communauté a besoin, plutôt que sur les désirs des sous-comités. Le fait d'impliquer l'ensemble des serviteurs de confiance d'une localité aide également à insuffler à ces derniers un sens des responsabilités dans l'accomplissement des projets futurs de la localité.

Il existe plusieurs façons de hiérarchiser les projets d'une localité. Les étapes suivantes montrent comment hiérarchiser des projets de service en les classant selon leur ordre de priorité :

- ☞ Faites une liste de tous les projets demandés. Placez cette liste sur un mur, sur un tableau ou à un endroit où tous les participants puissent la voir.
- ☞ Les serviteurs de confiance classent alors leurs trois projets préférés.
- ☞ Une fois que les membres ont classé les projets de la localité, tous les participants examinent lesquels correspondent aux priorités essentielles de la localité.
- ☞ Après que les membres aient pris le temps de réfléchir aux priorités de leur localité, il est important qu'ils considèrent en détail les ressources financières et humaines dont ils disposent.

Ressources

Une fois les projets du service des relations publiques identifiés, la localité devra s'assurer que ses ressources locales sont suffisantes pour mener à bien les projets prioritaires. Le fait de prendre en compte les ressources humaines et financières nécessaires à chaque projet aide la structure de service à mettre sur pied les budgets, le calendrier des événements à venir et les formations en fonction des ressources dont elle dispose.

- ☞ **Ressources humaines** : Une image réaliste des ressources humaines d'une localité l'aidera à réaliser ses projets avec succès. Pour évaluer objectivement ses ressources humaines, une localité doit prendre en compte l'expérience actuelle des membres impliqués et déterminer la courbe d'apprentissage des serviteurs de confiance récemment élus. La courbe d'apprentissage dira si, après que les serviteurs de confiance aient été formés pour un projet ou un poste de service, ils auront encore besoin de temps et d'aide pour s'adapter à leurs nouvelles responsabilités.

Une localité peut considérer aussi qu'il y a souvent au fil du temps un affaiblissement naturel de l'effectif des serviteurs de confiance. Cet affaiblissement résulte souvent de la rotation des services et du fait que nos membres doivent parfois abandonner leurs engagements à la suite de circonstances personnelles. Envisager avec réalisme les ressources humaines peut aider à planifier les projets de service.

La localité peut prendre conscience qu'il lui faut recruter des membres pour ses projets de service. Le recrutement de membres pour le service est un élément important des ressources humaines. Voici plusieurs façons d'augmenter la force de nos ressources humaines :

1. **Efforcez-vous de rendre le service attrayant – soyez un bon exemple.**
2. **Repérez des membres qui peuvent avoir des compétences, mais peu expérimentés, et aidez-les à participer au service.**
3. **Encouragez vos filleul(e)s à prendre du service.**
4. **Invitez les membres qui eu du service dans le passé à participer aux efforts locaux actuels.**
5. **Créez un groupe d'anciens serviteurs de confiance.**

 **Ressources financières:** Une localité peut également examiner les ressources financières locales disponibles pour les projets de service prioritaires. Évaluer le budget de la localité au début du projet aidera les serviteurs de confiance à avoir une meilleure vision de leurs finances. La structure de service devra évaluer si les ressources financières sont disponibles pour les projets prioritaires de service. Une question à envisager est de savoir si des projets pourraient léser les finances d'un comité (tel que les dépenses de la ligne téléphonique). La localité doit aussi prévoir le financement requis pour la durée des projets prioritaires. La chronologie du projet peut être établie pour s'assurer au cours du projet que les ressources financières seront disponibles au bon moment. Avoir une connaissance plus détaillée des besoins financiers et des ressources de la localité aide les serviteurs de confiance à mieux préparer leurs projets de service.

De nombreuses localités collectent des fonds pour financer les projets du service. Notre idéal est une contribution pour financer nos services, mais beaucoup de localités collectent des fonds pour réaliser les projets de service prévus. Chaque localité doit faire un choix concernant le fait de collecter des fonds ou non. La localité peut prendre le temps de savoir si une collecte de fonds est une action appropriée et nécessaire. Si une localité décide d'entreprendre une collecte de fonds, le comité des services locaux devra l'organiser. Les sous-comités sont plus à même de fournir leurs services quand ils délèguent la responsabilité de la collecte de fonds à la localité.

Une fois qu'une localité a déterminé ses priorités et évalué ses ressources, il est temps d'identifier les objectifs des projets. Ces objectifs constituent les résultats des projets. Ils sont les services qu'une localité veut fournir pour aider des dépendants à trouver NA.

Le plan des relations publiques

Commencer avec un objectif

Une fois qu'une localité a identifié les objectifs locaux des RP, il lui faut planifier les actions nécessaires pour les atteindre. Un moyen de trouver quelles étapes sont nécessaires est de viser le résultat final idéal de l'objectif et de travailler alors remontant la chaîne des actions à prendre. Il est difficile d'identifier les actions nécessaires pour atteindre un objectif sans savoir clairement à quoi ressemblera le résultat final. Souvenez-vous qu'il est important de fixer des

objectifs possibles qui peuvent être atteints de manière réaliste. Le processus suivant peut aider une localité à définir les étapes requises pour atteindre ses objectifs de service :

1. **Établissez le but du projet en fonction des besoins prioritaires et des ressources disponibles de la localité.**
2. **Planifiez étape par étape les actions ou les approches afin d'atteindre l'objectif que vous vous êtes fixé.**
3. **Servez-vous de votre objectif pour mesurer les progrès d'un projet.**

Exemples d'objectifs des relations publiques

Voici une liste de quelques exemples du genre d'objectifs des RP vers lesquels une localité pourrait se tourner. Ce n'est pas une liste complète. Ces exemples constituent seulement des idées pour permettre au service des RP d'être plus performant.

 **Objectif** : Faire en sorte que les professionnels de la santé sachent que le programme de NA est une solution valable pour leurs patients. **Étapes pour atteindre cet objectif** : Les serviteurs de confiance entament une relation avec les employés des services médicaux locaux en leur adressant une lettre d'introduction et un choix de dépliants de NA. Les membres de NA ayant des connaissances dans le domaine médical font une présentation lors d'événements aux centres de soins médicaux locaux. Un contact progressif est maintenu grâce à une correspondance écrite, des courriers électroniques et/ou des entretiens téléphoniques. Les membres de NA fournissent régulièrement aux professionnels des soins médicaux des listes de réunions, de la littérature de NA et les coordonnées à jour de leurs contacts. Les réactions sont rassemblées à travers un dialogue progressif ou grâce à un formulaire destiné à savoir si NA constitue une ressource accessible ou non pour leurs patients. **Mesurez le progrès du projet**: Examinez et discutez la réaction des professionnels des soins médicaux. Évaluez si les professionnels des soins médicaux sont conscients ou non du fait que NA peut être une option fiable et accessible pour les dépendants.

 **Objectif**: Définir NA comme une ressource valable pour les lycées locaux. **Étapes pour atteindre cet objectif** : Les membres de NA programment des présentations dans plusieurs lycées des districts scolaires locaux et rencontrent les administrateurs et les professeurs avant ces présentations. Les serviteurs de confiance qui sont devenus abstinentes encore jeunes sont formés pour partager des informations à propos de NA lors de ces présentations. Un contact suivi est maintenu à travers une lettre de remerciements et un formulaire destiné à évaluer l'efficacité de la présentation. Les membres de NA fournissent régulièrement aux lycées des listes de réunions, de la littérature de NA et les coordonnées à jour de leurs contacts. **Mesurez les progrès du projet** : Réviser et discutez les formulaires d'évaluation. Planifier comment vous pouvez améliorer les relations et les présentations dans le cadre scolaire.

 **Objectif** : Fournir au public des coordonnées de contacts de Narcotiques Anonymes régulièrement mises à jour. **Étapes pour atteindre cet objectif** : Les serviteurs de confiance doivent envoyer leurs coordonnées à jour à l'aide du site Internet local. Le coordinateur du site Internet est responsable envers la structure de service de l'enregistrement des coordonnées de tout nouveau contact. Le coordinateur a également la responsabilité de contacter nos membres chaque trimestre pour s'assurer

que les coordonnées des contacts sont toujours exactes. **Mesurez les progrès du projet** : Vérifiez les coordonnées des contacts chaque trimestre afin de garantir leur fiabilité et leur exactitude.

 **Objectif** : Fournir aux membres locaux de NA un programme de formation et d'entraînement pour le service des relations publiques. **Étapes pour atteindre cet objectif** : La structure de service de la localité rédige le texte du programme de la formation. Des membres expérimentés forment les serviteurs de confiance. Des sessions de formation courtes ont lieu avant les réunions du comité de service. **Mesurez les progrès du projet** : Évaluez la participation aux séances de formation chaque trimestre, et examinez le programme de formation afin de vous assurer qu'il répond bien aux besoins de la localité.

Les objectifs précités illustrent le processus d'identification des objectifs et de la création des approches nécessaires pour les atteindre. Lors de la mise en pratique des objectifs locaux des RP, la localité devra formuler des instructions supplémentaires plus détaillées et plus spécifiques pour chaque approche. Ces détails incluent habituellement le calendrier d'un projet, les révisions programmées de ses progrès et le temps nécessaire pour prendre des mesures correctives. Les mesures correctives consistent à recentrer un projet sur son objectif. Etablir une chronologie, passer en revue le plan d'un projet et discuter des écueils éventuels avec la localité font parties des mesures correctives.

Structure de service et efficacité des services

La structure de nos services diffère d'une localité à une autre. Cette différence dépend souvent du nombre de membres de NA impliqués, de l'éloignement ou de la proximité géographique des groupes, et des objectifs que le comité de service espère atteindre. Vous trouverez ci-dessous des exemples illustrant comment diverses structure de service peuvent fonctionner de façon efficace. Ce sont simplement des exemples. Il se peut que vous les trouviez pertinents ou qu'ils ne fassent pas sens pour vous. L'important est que les structures de service locales s'efforcent de coordonner leurs services de la façon qui fonctionne le mieux pour elles.

Chaque composante de notre structure de service, du groupe jusqu'au niveau mondial, a son rôle à jouer. Toutes, cependant, servent ensemble au sein d'une équipe œuvrant dans un but commun, afin « qu'aucun dépendant désirant se rétablir n'ait à mourir sans avoir eu la possibilité de trouver un nouveau mode de vie ».

Les Douze Principes de Service de NA

Structure des sous-comités

Une structure de comité est courante dans NA. Dans une structure de comité, il existe généralement un comité administratif chargé des réunions du comité des services locaux, des finances locales et des minutes, registres et archives de la localité. . Plusieurs sous-comités assurent des services spécifiques au nom de la localité. Les utilisateurs de ce type de structure devront s'assurer que les sous-comités communiquent et se soutiennent l'un l'autre pour atteindre les objectifs de service qu'ils ont déterminés.

Certaines localités ont réuni deux sous-comités afin d'améliorer la communication et d'optimiser leurs ressources. Par exemple en rattachant le service de la permanence téléphonique au sous-comité de l'information publique.

Une structure de comité peut également utiliser un comité **ad hoc** ou des **groupes de travail** pour réaliser des projets de service spécifiques. Le travail d'un comité ad hoc ou d'un groupe de travail est limité à une période donnée; le comité a un centre d'intérêt unique et est responsable envers la localité.

L'utilisation de **coordinateurs** par les comités de service permettra sans doute une meilleure coopération des comités entre eux. Les coordinateurs communiquent les informations concernant le déroulement des services à chaque sous-comité. Ils ne fournissent pas nécessairement de services pratiques mais servent plutôt d'agents de liaison entre les sous-comités. Les coordinateurs peuvent également servir d'agents de liaison entre la région et la localité.

Structure en parapluie

Dans une structure en parapluie, les services sont accomplis sous l'arrondi d'un parapluie. Ce « parapluie » correspond souvent à l'intégration totale des fonctions de l'ensemble des sous-comités locaux (Hôpitaux & Institutions, Information Publique, Permanence Téléphoniques, Activités, et Aide aux Groupes). Il peut également n'être formé que d'une combinaison de deux sous-comités qui partagent un groupe de ressources communes. Si une localité utilise une structure en parapluie, alors il appartient à la structure de service de discuter et de décider quels services elle désire intégrer. Une structure en parapluie peut employer des coordinateurs (comme les coordinateurs des permanences téléphoniques, par exemple) pour aider à fournir des services, et une localité peut estimer qu'un comité ad hoc ou un groupe de travail serait utile pour réaliser les projets prioritaires de service.

Le « parapluie » des relations publiques : Le centre d'intérêt d'une structure parapluie de relations publiques est de fournir des services à ceux qui sont à l'extérieur de NA. Dans cette structure, les membres d'une localité travaillent ensemble à tisser des relations avec les organismes publics. Au lieu de se diviser en sous-comités, un groupe de serviteurs de confiance examine les ressources, les requêtes des membres et du public, et les besoins de la communauté de NA dans son ensemble. Un président ou coordinateur peut rapporter les recommandations du comité à la structure de service dans son ensemble pour une discussion, une direction et un consensus. Une telle structure est la mieux à même pour une approche unifiée et coordonnée des services.

Le « parapluie » du développement de la fraternité : Cette structure est semblable au parapluie des relations publiques, mais ici le centre d'intérêt est d'aider au développement d'autres structures de service de NA. Dans un parapluie de développement de la fraternité, un groupe de serviteurs de confiance informe, forme et encourage d'autres localités de NA. Cette aide permet à chaque structure de service de fournir des services qui satisferont au mieux les besoins de leur communauté locale. Cette structure peut être utile dans les zones géographiques étendues où chaque localité se doit de fournir des services efficaces à sa propre communauté.

...Nous vous rappelons que, bien sûr, votre communauté de NA peut organiser ses services d'une façon qui convienne. Examinez les demandes parmi vos localités, expérimentez et trouvez ce qui marche le mieux pour vous. Quelle que soit la manière dont vous décidez de coordonner des services de NA dans votre communauté c'est parfaitement bien, même si vous ne le voyez pas décrit dans un manuel de services de NA, aussi longtemps que cela sert vraiment les intérêts de votre communauté de NA et n'entre pas en conflit avec nos douze traditions ou nos douze principes du service de NA.

Guide des services locaux dans NA

Des structures de service flexibles

Une structure de service flexible peut être souvent plus efficace pour offrir des services. La souplesse aide à mieux percevoir les besoins des services locaux. Nous avons un message commun pour offrir des services en accord avec les traditions et les principes de service de NA. La mise en œuvre des services peut changer selon les capacités et les besoins d'une localité. Chaque communauté de NA est apte à créer une structure de service qui l'aidera au mieux à offrir des relations publiques efficaces, tangibles et fiables.

Peu importe comment les services sont structurés, il est important que la structure soit accessible aussi bien aux membres expérimentés qu'inexpérimentés. Cela signifie que les membres inexpérimentés se sentent intégrés et que des formations et des orientations leur soient promptement et régulièrement fournies. Cela veut dire aussi que la localité a créé, pour les membres expérimentés, un moyen de partager et de transmettre cette pratique du service. Plus une localité rend le service accessible à de nouveaux membres, plus la base de ses serveurs de confiance est solide. La capacité d'une localité à être flexible peut permettre à plus de membres d'avoir du service.

Communication et efficacité des services

Relations publiques et groupes de NA

Les objectifs des relations publiques d'une localité peuvent avoir un impact considérable sur les groupes. Discuter en détail les projets des relations publiques au cours de l'assemblée des services locaux aidera les représentants des services des groupes à communiquer à leurs groupes respectifs les objectifs et les débats de la localité. Les projets de la localité peuvent créer une augmentation du nombre des membres nouveaux qui assistent aux réunions. Les groupes auront peut-être besoin de se préparer à ces arrivées en produisant des formats de réunion qui s'appliquent mieux à une affluence importante de nouveaux membres. Le succès des projets des RP dépend d'une réelle participation des groupes.

Les membres des groupes devraient prendre le temps de discuter des efforts des RP de la localité étape par étape. Les RSG sont le lien entre la localité et les groupes, ils peuvent faire part des préoccupations ou des questions de leurs membres à l'assemblée des services locaux. Ce lien aide à garder les groupes impliqués et bien informés, il permet aussi le dialogue entre la localité et les groupes. La communication aide une localité à se réunir pour poursuivre le but primordial de NA.

Quel public voulons-nous atteindre ?

Définir nos auditoires publics peut nous aider à rendre notre communication plus claire. Lorsque qu'une localité atteint ses objectifs de service principaux, il est très probable que la

communication a joué un rôle clé. Nos auditoires peuvent être répartis en trois catégories générales: les membres de la communauté de NA, les membres de NA potentiels et le public extérieur. Nous communiquerons de manières distinctes avec chaque auditoire.

La communauté de NA : Nos communications avec la communauté de NA peuvent aider des membres à mieux connaître les traditions et les principes de service de NA. Les journées d'études correspondent à ce type de communication. Les journées d'étude et les réunions de service peuvent fonctionner de la manière suivante :

- 1. fournir les renseignements concernant les responsabilités de chaque poste de service ;**
- 2. encourager et aider les serviteurs de confiance ;**
- 3. faire preuve de qualités de leadership et de formation ;**
- 4. animer des ateliers sur les traditions et les principes de service.**

La communication inclut aussi de transmettre notre expérience de l'un à l'autre dans le service. Une façon d'y parvenir est de faire en sorte que les mandats de service de nos membres aient des durées communes. Les mandats se chevauchant, un serviteur de confiance partant a le temps de former et orienter un serviteur de confiance récemment élu. Nous pouvons également contacter des serviteurs de confiance ayant rempli un service afin qu'ils partagent leur expérience. Nous pouvons créer une liste de contacts et faire en sorte que ces membres demeurent impliqués dans le service. L'expérience de nos anciens serviteurs de confiance est une ressource précieuse – ils constituent pour les serviteurs de confiance nouvellement élus la possibilité d'améliorer leur formation et d'acquérir des informations utiles.

Membres potentiels : Les membres de NA ont une certaine influence pour attirer de nouveaux membres en réunion. Nous y parvenons en donnant des informations sur le programme de NA ou en offrant l'opportunité aux membres potentiels de s'identifier à nous. Si nous participons à une réunion H&I, nous disons aux futurs membres qu'ils peuvent aussi se rétablir au sein de NA s'ils ont un désir de cesser de consommer des drogues. Si nous faisons une présentation d'informations à un lycée local, nous informons les lycéens de ce qu'est NA et comment NA fonctionne. (Vous trouverez une étude plus approfondie des présentations et de la mise en place des relations publiques dans le chapitre quatre.)

Public extérieur : Nos communications avec le public extérieur démontrent que NA est un programme de rétablissement efficace, fiable et réceptif (par exemple, l'*Enquête sur les membres de NA*, en anglais : *The NA Membership Survey*, démontre que NA donne des résultats dans divers pays, cultures et langues). Nos communications devraient être instructives et devraient viser directement toutes les fausses idées que le public peut avoir concernant notre programme. Une communication honnête et ouverte avec le public extérieur aide NA à conserver sa crédibilité et augmente notre capacité à proposer des services efficaces. Vous trouverez au chapitre quatre une étude détaillée sur les moyens d'établir des relations et créer des présentations pour le public extérieur.

Comment communiquons-nous ?

1. Notre façon de communiquer est un autre élément décisif dans le fait d'atteindre les objectifs de service de notre localité. Nous pouvons planifier et cibler notre communication en fonction des auditoires que nous avons déterminés. Notre communication s'articule habituellement autour de quatre situations : **entre nous dans nos réunions et comités de service ;**
2. **avec des professionnels et le public en général quand nous les informons du programme de Narcotiques Anonyme ;**
3. **avec des professionnels et le public quand nous utilisons leurs services – annonces de service public, local de réunion, arrêts de bus – afin d'atteindre des membres potentiels ;**
4. **directement avec les dépendants qui souffrent encore.**

Bien sûr, nous transmettons toujours un message à propos de NA par nos actions personnelles. Peu importe avec qui nous communiquons, il est probable que nous établissions des relations solides et fiables si nous planifions et ciblons nos communications.

Vous trouverez ci-dessous les éléments possibles d'un plan de communication. Pendant le processus de planification, une localité peut décider qu'il est plus important de soutenir ses efforts de communication. Les approches de communication suivantes peuvent être utilisées comme de simples check-lists d'une page, chacune adressant les besoins de communication d'une localité.

Plan d'action : *Le plan d'action de communication aide les serviteurs de confiance à rester concentrés sur le but et l'approche de chaque type de communication avec le public.*

1. Qu'espérez-vous accomplir avec ce type de communication ?
2. Quel auditoire est prévu ?
3. Pourquoi est-ce que le comité veut entrer en contact avec cet auditoire ?
4. Quand la localité projette-t-elle de communiquer ?

Un plan d'action peut aider une localité à anticiper le meilleur moment pour communiquer avec le public. Par exemple, envoyer un lot de brochures de NA aux nouveaux thérapeutes d'un centre de traitement, avant que ceux-ci ne soient bien établis dans leurs nouvelles fonctions, peut ne pas être le meilleur moment pour ce genre de communication. Le plan d'action de communication aide également une localité à être claire quant à l'objectif de chacune de ses actions de communication.

Stratégies de coordination : Les stratégies de coordination nous aident à préparer une approche unifiée des services de notre communauté.

La coordination aide les membres de la communauté de NA à être informés. Les stratégies de coordination garantissent également que les groupes sont impliqués dans les efforts de communication. Un comité peut décider d'envoyer une lettre d'informations à des cliniques médicales locales. En préparant cette correspondance, les serviteurs de confiance peuvent vérifier s'ils ont les ressources humaines appropriées dans le cas où il leur serait demandé de

faire une présentation. Être préparés et avoir les ressources humaines suffisantes sont quelques-uns des avantages d'une stratégie coordonnée de communication.

Suivi de la communication : Un suivi assure que la localité maintient une relation constante avec le public.

Une check-list de suivi peut aider une localité à désigner un serviteur de confiance responsable du maintien constant de la relation avec le public. Ce genre de liste informera également les futurs serviteurs de confiance de la fréquence des contacts avec une personne ou un organisme public en particulier.

L'efficacité de notre service de relations publiques dépend de notre capacité à travailler ensemble. Ce n'est qu'en prenant le temps de se parler et de s'écouter les uns les autres que nous pouvons y arriver. Nous pouvons rester ouverts aux nouvelles idées et encourager des membres anciens à partager leurs connaissances en matière d'efficacité de service. Nous pouvons nous efforcer d'optimiser la manière dont nos services sont structurés et la façon dont nous abordons nos efforts de service. Une fois que nos services locaux ont une base solide, nous appliquons nos plans et passons à l'action.

Ressources

Outil de planification local

Outil de l'inventaire local

Formulaire d'évaluation

Exemple de formulaire d'évaluation

Préparation et formation pour interagir avec le public

Ce chapitre est centré sur la façon de préparer et de développer des relations avec les auditoires publics. Vous trouverez ici des matériaux de formation et des exercices pratiques pour les serviteurs de confiance. Les informations détaillées en rapport avec des auditoires spécifiques (tels que la justice, les soins médicaux, etc.) se trouvent dans les chapitres suivants. Les informations de ce chapitre sont essentielles pour *toute* interaction avec le public. Elles résument les meilleures façons de développer des relations précieuses et durables avec le public.

Nous pouvons montrer à un auditoire public que nous sommes fiables et bien informés en nous préparant et nous formant pour nos interactions avec cet auditoire. Nous voulons que le public sache que nous pouvons tenir nos engagements jusqu'au bout et que ce que nous disons est exact. Se préparer et se former peuvent aider nos interactions publiques à s'améliorer même si nous estimons avoir de l'expérience en matière de relations publiques.

Au cœur des principes des relations publiques

Établir un ensemble de principes communs peut aider nos serviteurs de confiance à apprendre comment interagir avec les auditoires publics. Des valeurs partagées, telles que la fiabilité et le respect, peuvent nous guider vers une approche de nos efforts de relations publiques plus unifiée. Les valeurs ou attitudes qui suivent peuvent être utiles aux membres du comité susceptibles de coordonner des projets de relations publiques et d'y participer, ainsi qu'aux serviteurs de confiance qui seront formés pour mener à bien des tâches de relations publiques spécifiques.

Des relations solides sont des relations constantes. Une relation constante inclut un dialogue cohérent. Si nous avons décidé qu'établir une relation avec un organisme local qui aide des dépendants est une priorité, alors nous restons en contact avec cet organisme après une présentation initiale. Nous présentons des informations exactes à propos de NA, effectuons un suivi après la présentation et fournissons à l'organisme des moyens fiables pour contacter des membres de notre communauté locale de NA.

Des relations solides sont des relations flexibles. Tout comme nous pouvons demander aux organismes publics de répondre avec souplesse à nos besoins, nous pouvons faire en sorte de nous adapter aux leurs. Nous pouvons écouter ce qui nous est demandé, puis évaluer si nous sommes en mesure de satisfaire les besoins d'un organisme. Dans certains cas, la souplesse peut vouloir dire trouver une façon différente de fournir nos services. Nous pouvons demander aux membres de la

structure de service locale des idées sur la façon de répondre aux demandes. Nous essayons toujours de répondre de façon à maintenir la relation avec le public tout en considérant nos propres capacités et en nous conformant toujours aux traditions et aux principes de service de NA.

Des relations solides sont des relations fiables. La confiance que nous établissons avec le public est le résultat d'efforts de service cohérents, fiables et diplomatiques. Nos traditions et principes de service guident notre fraternité pour agir de façon intègre – nous avons un objectif très clair : aider les dépendants qui souffrent encore à trouver la liberté de la dépendance active. Notre capacité à agir de façon intègre aide les organismes publics à avoir confiance en notre travail. Quand nos membres comprennent et suivent les traditions de NA, nos relations avec le public ont plus de chance d'être fondées sur la confiance.

Des relations solides profitent à NA comme aux organismes publics. L'efficacité du service des relations publiques provient de notre capacité à travailler avec d'autres organismes. Si nous entamons une relation avec la police locale, alors nous devons garder à l'esprit qu'un des objectifs de la police est d'assurer la sécurité des personnes. Notre objectif est d'aider les dépendants à trouver le rétablissement. Quand un dépendant se rétablit, sa tendance à commettre des délits est moindre et le plus souvent la sécurité des personnes s'en trouve accrue. Nous utilisons les objectifs que nous avons en commun avec un organisme comme base de nos relations avec lui.

Des relations solides sont des relations respectueuses. Quand les membres de NA se traitent mutuellement avec respect, ce respect se prolonge dans nos relations avec le public. Nous apprenons ce qui est important pour l'organisme ou les personnes avec qui nous interagissons. Ce genre de respect fait que l'organisme respectera d'autant plus nos propres valeurs. Si nous entrons en désaccord avec un organisme, nous avons nos traditions, nos principes de service et la conscience du groupe pour nous guider. Nous pouvons informer cet organisme de nos traditions avec tact et de façon respectueuse.

Préparation et formation pour les interactions avec le public

Dans la préparation et la formation pour les relations avec le public nous devons identifier les personnes avec qui nous allons interagir, définir la façon dont nous communiquerons lors de ces interactions et nous y entraîner.

Avec qui interagissons-nous ?

Notre façon de communiquer dépend de notre auditoire. Nous devons tenir compte des connaissances, des valeurs et de l'expérience de notre auditoire. Nous pouvons communiquer avec un auditoire grâce à une correspondance écrite ou à l'aide d'une présentation. Quelle que soit la manière dont nous communiquerons (nous discuterons ce point dans la prochaine partie), nous devons effectuer des recherches sur notre auditoire. Ce que nous apprenons sur un auditoire nous permet de déterminer un type de correspondance et de présentations. Prendre le temps de faire des recherches sur un organisme avec lequel nous souhaitons développer des relations nous aidera à mieux communiquer avec lui.

En tant que groupes, conseils de service et comités de NA, nous avons à cœur d'entretenir de bonnes relations avec le public, non pas en tant que bénéficiaire secondaire de nos activités, mais parce que cela représente une meilleure manière de transmettre notre message aux dépendants.

Ca marche : comment et pourquoi

Que savons-nous de nos interlocuteurs ?

Tout comme NA a un but primordial, des traditions et des principes de service, nous pouvons faire des recherches sur la mission ou les objectifs de l'organisme avec lequel nous interagissons. Ce genre d'informations nous aide à communiquer en tenant compte des objectifs que nous partageons peut-être avec un organisme public. La liste suivante peut aider nos membres à acquérir une idée claire des valeurs et des objectifs d'un auditoire public déterminé.

- Nous avons identifié la mission ou les objectifs d'un organisme.
- Nous avons compris les pratiques et les méthodes professionnelles d'un organisme (dans le domaine de la justice, des soins médicaux, etc.).
- Nous avons cherché à savoir si la philosophie d'un organisme diffère de celle de NA (par exemple sur les traitements de substitution, etc.).
- Nous avons compris les relations d'un organisme avec nos membres potentiels – nous avons appris si cet organisme interagit principalement avec des dépendants, la façon dont cela peut affecter nos membres potentiels, et si les membres de cet organisme sont obligés ou non d'interagir avec des dépendants (par exemple dans le cas de magistrats, de médecins ou d'enseignants).
- Nous nous sommes renseignés sur la population qui fréquente un organisme – nous connaissons leur culture et leur langue.
- Nous savons qu'un organisme s'adresse à des locuteurs de langues différentes.

Après avoir examiné chacun des points précédents, nous pouvons décider si nos relations avec un organisme seront profitables pour chacun des deux partis. Cet examen nous permet de comprendre comment communiquer avec un organisme et d'évaluer nos chances de pouvoir coopérer avec lui. Les avantages que l'organisme peut tirer d'une relation avec NA nous seront également plus clairs.

Qu'est-ce que nos interlocuteurs savent de nous ?

Faire le point sur ce qu'un organisme connaît de NA peut nous aider à communiquer avec notre auditoire. La liste suivante nous aidera à avoir une idée claire des informations que nos serveurs de confiance doivent savoir pour interagir avec le public, quelles connaissances notre auditoire possède déjà et peut-être leurs doutes concernant le fait d'entamer une relation avec nous.

- Nous savons si un organisme entretient des relations avec d'autres programmes d'entraide ou s'il est familier des programmes en douze étapes.
- Nous avons examiné les connaissances d'un organisme sur NA et comment il perçoit notre fraternité.

- Nous nous sommes renseignés sur les relations antérieures d'un organisme avec NA et comment celles-ci pourraient affecter notre relation actuelle.
- Nous avons réfléchi à ce qu'un organisme attend de nous et clarifié la nature de notre relation avec lui.

Qui contactons-nous au sein d'un organisme ?

Une fois que nous nous sommes renseignés sur notre auditoire, nous cherchons à savoir qui nous devrions contacter. En premier, nous recherchons si des membres de NA sont déjà entrés en relation avec l'organisme que nous souhaitons contacter. Les membres de NA qui ont une certaine expérience de cet organisme peuvent savoir qui contacter et s'il vaut mieux téléphoner, envoyer un courrier électronique ou une lettre. Un membre qui a de l'expérience avec un organisme peut également nous présenter auprès d'une personne qualifiée pour entrer en contact avec nous.

Nous pouvons également nous enquérir de trouver les responsables, afin de rencontrer les bonnes personnes avec qui communiquer au sein de cet organisme. Nous pouvons chercher à savoir si la personne que nous devons contacter fait partie des responsables, et si nous avons des amis (différents de notre contact initial) au sein de cet organisme. Nous devons aussi connaître les responsabilités individuelles des membres de cet organisme. Cela peut sembler beaucoup de travail, mais ce genre de planification peut souvent s'avérer plus important que nos efforts de communication. Une préparation minutieuse nous aidera à développer des relations et augmentera l'efficacité de nos efforts pour atteindre les dépendants.

Il est dit dans notre douzième étape que : « Ayant connu un éveil spirituel... » nous avons individuellement « essayé de transmettre ce message aux dépendants... ». Notre implication dans les services repose sur ce même principe spirituel. Ayant constaté les résultats de ce programme dans notre vie, nous nous unissons afin que le message de rétablissement ait une plus grande portée.

Les Douze Principes de Service de NA

Comment interagissons-nous ?

Maintenant que nous avons effectué des recherches sur l'organisme avec lequel nous interagissons, nous pouvons utiliser ces informations pour mettre au point la façon dont nous communiquerons. Nous pouvons communiquer au moyen d'une lettre écrite, d'un courrier électronique, d'un coup de téléphone, d'une réunion ou d'une présentation. Les présentations exigent une préparation et une formation plus approfondies, mais toutes les interactions doivent tenir compte des points qui ci-dessous.

Etablir un dialogue. Une des choses les plus importantes que nous puissions faire quand nous entamons des relations avec le public est d'établir un dialogue. Un dialogue implique un échange d'idées. Nous proposons des informations concernant NA, et nous sommes à l'écoute de ce que l'organisme public peut nous apporter. Ce genre de dialogue permet d'envisager des objectifs réalistes compte tenu de nos ressources locales et du type de relation que nous serons en mesure de poursuivre. Nous déterminons aussi clairement que possible le rôle de NA et de l'organisme au sein de leur relation.

Dialoguer veut dire également inviter les membres du public à donner régulièrement leur avis sur le résultat de nos actions. Une façon d'y parvenir consiste à poser régulièrement des questions telles que : « Répondons-nous toujours à vos besoins ? » ou « Vos besoins ont-ils changé ? » Parce que ce type de dialogue est important, nous pouvons créer un système de rappel interne pour assurer notre suivi. Ce système de rappel peut simplement consister à désigner un membre responsable d'un suivi auprès de nos contacts publics. Ce membre peut archiver les coordonnées de nos contacts publics dans un ordinateur, et le programmer pour un rappel périodique de suivi auprès de nos différents contacts.

Utiliser un langage courant. Nous voulons communiquer avec le public. Nous y parviendrons en utilisant un langage compréhensible à notre auditoire. Nos choix linguistiques seront décisifs pour établir une communication claire et efficace avec nos divers auditoires. Nous chercherons à adresser toutes les différences de langage entre NA et un organisme. Nous utiliserons un langage respectueux, clair et direct dans nos communications.

Que nous envoyions un courrier ou rencontrions le directeur d'un organisme public, le fait de réfléchir à quel sorte de langage nous adopterons nous aidera à nous adresser à notre auditoire. Nous devons nous abstenir d'utiliser la « langue de NA ». Certaines personnes, au sein d'un auditoire public, ne comprendront pas ce que nous voulons dire par « RSG » ou « groupe d'appartenance ». Quelqu'un qui n'est pas familier avec la terminologie de NA devrait pouvoir facilement comprendre nos communications ; nous devons nous efforcer d'être professionnels et courtois. Aussi lorsque nous préparons des communications écrites à l'usage du public, il est dans notre intérêt de demander de l'aide à nos membres ayant une expérience de l'écrit.

Image. Il y a une ligne ténue entre témoigner du respect à notre auditoire par notre image et lui donner une fausse image de nous. Quand nous nous préparons pour une première prise de contact ou une réunion d'information, nous choisissons une tenue adaptée au cadre dans lequel nous allons intervenir. Certains d'entre nous ressentent le fait de s'habiller d'une certaine façon comme une compromission. Le fait de s'habiller convenablement peut également être interprété comme un simple gage de respect envers notre auditoire. Nous pouvons envisager la situation à la manière d'un entretien d'embauche : nous nous habillons convenablement pour faire bonne impression. Nous acquérons de la crédibilité quand nous sommes capables de jouer le jeu selon les règles de notre auditoire. Une première impression est souvent durable. Nous voulons que notre auditoire se souvienne de NA comme d'un bon programme de rétablissement. En même temps, nous ne voulons pas exiger de nos membres qu'ils s'habillent d'une certaine façon et donnent une fausse image de NA. Le fait d'inviter différents membres à participer à nos présentations donnera une image plus exacte de la diversité de NA.

Répétitions. Se préparer à des prises de contact ou à des réunions d'informations participe aussi des moyens de transmettre le message de NA au public. Tout comme une tenue inappropriée peut éloigner un auditoire du message de NA, des communications confuses et des réunions non préparées empêcheront un auditoire d'apprécier ce que NA a à offrir. Si nous avons lu et relu les questions devant être traitées lors de l'interaction avec le public, nous aurons plus de chances de bien connaître notre sujet. Nous pouvons faire des jeux de rôles avec un auditoire simulé composé de membres de NA. Les jeux de rôles peuvent nous aider à anticiper quelques-unes des questions qui seront posées par le public. L'objectif est de

transmettre au public une information juste concernant NA et la ferme conviction que notre association et ses membres sont fiables et compétents.

Présentations

Documents de présentation

L'objectif des documents de présentation est de permettre à notre auditoire de se rappeler deux ou trois points importants concernant le programme de Narcotiques Anonymes. Nous pouvons nous servir des répétitions pour renforcer ces points importants. Et nous pouvons préparer des brochures ou des prospectus qui résument les messages importants que nous voulons faire passer. Il existe des exemples de formats de présentation dans la partie ressources de ce chapitre.

Nous devons être conscients de nos choix linguistiques lors d'une présentation à un auditoire public. Nous devons faire très attention à ne pas utiliser le langage de NA. Par exemple, les membres d'un auditoire public peuvent ne pas comprendre le sens du mot « fraternité » au sein de NA aussi clairement que le sens de l'expression « membres de NA ». L'adéquation des documents de présentation à l'auditoire auxquels ils s'adressent est primordiale. Les recherches effectuées sur notre auditoire nous sont d'une grande aide pour concevoir des documents de présentation adaptés.

Nous pouvons également nous servir de nos recherches pour faire ressortir le sens du message de NA auprès d'un auditoire. Une présentation à des professionnels des soins médicaux devra être adaptée en conséquence. Nous ne devons pas accabler notre auditoire avec trop d'informations. En revanche, nous souhaitons lui transmettre des informations spécifiques, significatives et pertinentes.

Nous pourrions communiquer des informations sur NA avec plus de clarté si nous créons des sujets de discussions. Les « sujets de discussions » constituent les idées clés d'une présentation particulière (voir la partie suivante : « Ce que nous voulons transmettre à propos de NA », pour des exemples de sujets de discussions). Nous décidons des points les plus importants pour un auditoire à partir de notre dialogue avec lui et des recherches que nous avons effectuées sur cet auditoire.

Nous devons nous assurer que nos documents de références reflètent bien ce que nous dirons lors de la présentation. Les documents de références incluent souvent des brochures d'information de NA, l'*Enquête sur les membres de NA*, des exemplaires de *The NA Way Magazine*, et tout ce qui semblera approprié à un auditoire donné. Si une localité dispose d'informations la concernant (bulletins d'information, sondages, etc.), celles-ci seront particulièrement appropriées lors d'événements locaux. Des supports audiovisuels peuvent également venir renforcer une présentation.

Souvenez-vous que le format d'une présentation doit rester souple. Un format souple permet de mieux capter l'intérêt d'un auditoire et d'entamer le dialogue avec lui. Par exemple, si les membres d'un auditoire paraissent perplexes, alors les serviteurs de confiance peuvent demander si tout le monde a clairement saisi les informations qui ont été présentées. Il se peut que le présentateur doive alors expliquer certains points d'une façon différente ou fournir de nouvelles informations. Ce genre de souplesse permet de réagir à propos et d'entamer le dialogue. Répartir une assemblée en petits groupes de discussions, ou former des ateliers de question et réponses nous permettra de connaître les réactions de notre auditoire.

Ce que nous voulons transmettre à propos de NA

La mise en pratique de ce que nous voulons communiquer à propos de NA est capitale dans nos interactions avec le public. Pour que nos relations publiques donnent de bons résultats, nous devons avoir un message cohérent et soigneusement conçu. Nous devons nous assurer de transmettre les informations suivantes au public :

- 1. Un bref récapitulatif de l'histoire de la communauté locale de NA et du développement de NA dans son ensemble ;**
- 2. Une description de NA – de notre but primordial et de la seule condition requise pour être membre ;**
- 3. Le rôle des groupes et des traditions de NA (donner une vue d'ensemble de la façon dont les groupes et les structures de service s'emploient à transmettre le message de rétablissement de NA) ;**
- 4. Les étapes de NA – fournir une brève description du rôle des douze étapes dans le rétablissement. Expliquer que les étapes contiennent les principes spirituels de notre propre programme**
- 5. Parler du nom de « Narcotiques Anonymes ». Dissiper tout malentendu que l'auditoire pourrait avoir : le mot « narcotiques » dans notre nom ne signifie aucunement que NA est uniquement réservé à ceux qui ont consommé des opiacés ;**
- 6. NA est un programme spirituel, pas un programme religieux ; et :**
- 7. Où trouver NA (ligne téléphonique, centre de service, BSM, site Internet, etc.).**

La communication inclut aussi de dire ce que NA peut faire ou non. Nous nous efforçons d'aider ceux qui ne sont pas familiers avec notre programme de rétablissement à comprendre les principes qui sont au fondement de notre fraternité. Nous donnons un aperçu de nos traditions aux non-membres, en citant des principes tels que celui de la coopération et de l'autonomie financière. Il n'est pas nécessaire que le public comprenne entièrement nos traditions, mais nous nous efforçons de développer avec lui des relations qui font honneur à nos traditions.

Fournir des informations concernant notre programme de rétablissement fait partie de notre communication. Nous partageons ces informations grâce à nos communications écrites, nos publications de rétablissement et de service et nos présentations auprès des professionnels. Nous rendons un grand service à NA quand nous énonçons clairement ce qu'est le programme de Narcotiques Anonymes. Nous essayons d'éviter de supposer que les personnes à l'extérieur de NA comprennent notre association. **Nous** ne promettons pas que NA fonctionne pour tout le monde, mais nous témoignons de la réussite du programme de NA dans la vie de beaucoup de personnes d'origine et de parcours différents. Nous mettons en avant la diversité de notre fraternité ainsi que notre programme – que NA est une fraternité mondiale, multilingue et multiculturelle.

Voici quelques exemples de sujets de discussions concernant NA dont nos membres peuvent se servir quand ils doivent communiquer à des personnes extérieures à NA dans un cadre public :

- 
Douze étapes /parrainage / entraide : Un auditoire professionnel peut comprendre NA comme un programme en douze étapes ou un programme d'entraide. Nos douze étapes constituent la référence de base de notre programme, et le parrainage se rapporte à l'application de ces douze étapes. L'entraide fait référence à une approche d'égal à égal plutôt qu'à celle d'un professionnel envers un dépendant.

- 
Une approche spirituelle : Le programme de NA est fondé sur l'application pratique de principes spirituels dans la vie quotidienne. Par exemple, nos membres peuvent ne pas croire en Dieu mais quand même se libérer de la dépendance active et reprendre espoir grâce à nos douze étapes ou à nos groupes.

- 
NA est un programme fondé sur des principes spirituels : Les principes du programme de NA sont capables de franchir les barrières culturelles. Cela est rendu possible par le travail des douze étapes de NA. En travaillant les étapes, chaque membre peut acquérir sa propre expérience avec des principes tels que l'honnêteté ou la foi.

- 
Ce qu'un nouveau venu peut attendre d'une réunion de NA : Nos réunions fonctionnent souvent de la manière suivante : un nouveau membre se verra peut-être demandé de se présenter, des membres témoigneront sans doute de la façon dont le programme agit dans leur vie, et généralement nos groupes clôturent leurs réunions en formant un cercle et en disant une prière.

Les présentateurs

Il est important de choisir un panel de présentateurs qui donne une image réaliste de la communauté de NA. Nous pouvons y parvenir en invitant des membres d'horizons différents. Nous souhaitons accomplir nos présentations dans un esprit d'équipes, parce que nous cherchons à éviter qu'une seule personne représente NA. Nous travaillons ensemble et nous soutenons mutuellement lors d'une présentation de NA à un auditoire public. Nous voulons que le public s'aperçoive qu'il a devant lui un groupe composé de divers bénévoles.

Nous devons examiner qui dans notre communauté de NA est le ou la plus apte pour une présentation. Nous essayons de faire correspondre nos présentateurs à leur auditoire. Certains membres de NA seront meilleurs de meilleurs présentateurs que d'autres. Faire une présentation n'est pas simple ; cela demande du temps et de la préparation. Nous pouvons encourager nos serviteurs de confiance qui manquent de compétences en tant que présentateurs à se proposer pour d'autres postes, ou bien nous pouvons former nos membres afin qu'ils améliorent leurs compétences de présentation.

Nos présentateurs peuvent consulter le quatrième concept de service de NA pour avoir une idée claire du rôle de leader qu'ils s'approprient à remplir. La session de questions et réponses à la fin d'une présentation correspond au moment où les questions qui vont au-delà du domaine de NA peuvent être posées aux présentateurs. C'est une situation où les qualités de leadership peuvent se révéler importantes. S'il est demandé à un présentateur de répondre à un entretien télévisé ou de donner l'avis de NA sur un sujet extérieur, il devra être préparé à dire : « Pas de commentaires » et à brièvement expliquer pourquoi. Répéter à l'avance les réponses aux questions sur les sujets extérieurs permet à nos présentateurs de dire « non » tout en respectant leur auditoire.

Narcotiques Anonymes accorde beaucoup de valeur au véritable leadership. Les qualités de dirigeant devraient donc être soigneusement pesées lors du choix de nos serviteurs de confiance

Les Douze Principes de Service de NA

Présentateurs non dépendants

Les deux points à considérer si nous avons recours à des non-dépendants convenablement formés pour parler au nom de NA lors d'événements publics sont : (1) qu'ils peuvent nous aider à protéger notre anonymat lors des événements locaux, et (2) ils peuvent parler en bien de NA en employant le langage de leur auditoire public. Nous devons faire attention à ne pas faire trop souvent appel aux même présentateurs afin d'éviter qu'ils deviennent « les porte-parole » de NA.

Evènements et stands

Si nous ne réalisons pas de présentation mais que nous tenons un stand lors d'un événement, nous accorderons autant de soins à la préparation de nos serviteurs de confiance et à leur apparence personnelle. Quelqu'un doit être présent à tous moments au stand. Nous pouvons inviter des membres anciens de NA à se joindre à ce genre d'événement, cependant nous devons nous assurer d'en limiter le nombre afin que le stand ne soit pas bondé ; en général, trois membres suffisent. Nous donnerons les coordonnées de membres locaux de NA aux personnes qui visiteront notre stand. Si une question à laquelle nous n'avons pas de réponse nous est posée, nous proposons alors de contacter un membre de la communauté locale de NA pour y répondre. Nous pouvons prendre l'habitude de demander leurs cartes de visite aux personnes qui s'arrêtent à notre stand. Obtenir les coordonnées de nos visiteurs est essentiel si nous avons prévu de donner une suite à notre action en envoyant une lettre type et des kits d'information sur NA. Nous essayons toujours de nous montrer utiles et dignes de confiance lorsque nous fournissons des informations à propos de NA.

L'auditoire

Nos auditoires sont la raison de nos présentations. Nous encourageons les participants de nos auditoires à contacter d'autres personnes autour d'eux. Nous pouvons également inviter un auditoire public à donner son avis sur une présentation. Un formulaire d'évaluation, demandant aux participants leur avis sur l'utilité de la présentation, l'efficacité des présentateurs, la valeur des documents distribués pendant la session et les autres points que nous aurions pu aborder, peut aider à améliorer nos présentations. Nous pouvons demander les coordonnées de personnes à contacter aux participants et nous assurer d'entrer en contact avec elles.

Nous pouvons demander à des membres de NA de s'asseoir parmi l'auditoire. Nous pouvons former des membres de la communauté locale de NA en les invitant à observer une présentation et à écouter la séance de questions et réponses. Les membres de NA de l'auditoire peuvent poser les premières questions lors de la séance de questions et réponses. Ils peuvent également aider à donner le ton et apporter un soutien aux présentateurs.

Une des choses les plus importantes que nous puissions faire est d'écouter notre auditoire. Quand nous écoutons notre auditoire, nos réponses sont plus pertinentes. Nous pouvons également demander aux participants leur avis sur notre présentation et entamer un dialogue avec eux.

Répétition et préparation

S'entraîner avec des membres de NA peut être une façon amusante de se préparer pour les présentations. Nos serviteurs de confiance peuvent se poser mutuellement les questions les plus difficiles qui leur viennent à l'esprit lors d'une répétition de présentation. Ce genre d'entraînement auprès d'un auditoire amical composé de membres de NA peut aider nos présentateurs à prendre confiance en eux. Il permettra également de faire tenir notre présentation dans le temps qui lui est imparti.

Une autre façon de se préparer à une présentation est de répéter une séance de questions et réponses, en ayant des réponses prêtes pour les questions qui nous sont le plus fréquemment adressées. Nos présentateurs peuvent également se mettre à la recherche, au sein de la communauté locale, d'organismes permettant de s'entraîner à parler en public.

Pour finir, nous devons être parfaitement conscients des différents paramètres d'un événement : Connaissons-nous le lieu de la présentation et ce que nous sommes en droit d'en attendre ? Connaissons-nous le nombre de participants prévus ? Pouvons-nous régler la température du lieu et sa disposition ? Connaissons-nous l'heure du début de la présentation afin d'être ponctuels ? Sommes-nous convenablement habillés ?

L'organisation des présentations

Les membres qui coordonnent les événements des relations publiques et les présentations doivent en avoir une vue d'ensemble. Les points qui suivent peuvent s'avérer importants lors de l'organisation de présentations :

- La communauté locale de NA peut procurer à ses membres un questionnaire destiné à évaluer les compétences de ses membres en matière de présentation ou d'organisation.
- Assurez-vous que les outils et les ressources d'une présentation sont à jour.
- Placez les présentations à une heure commode pour les participants que vous invitez.
- Nos serviteurs de confiance devront également s'assurer de coordonner leur action avec celle des autres comités, pour que la structure de service locale apporte son soutien dans un esprit d'unité.
- Si une communauté locale de NA a décidé de faire appel à des non-membres pour effectuer une présentation, assurez-vous d'avoir convenablement formé et entraîné ces derniers de façon à ce que les informations à propos de NA qu'ils présentent soient correctes.
- Nous bénéficions parfois d'un stand de NA lors d'un événement local. A cette occasion, nous pouvons rechercher de nouveaux contacts en demandant les cartes de visite des personnes qui s'arrêtent à notre stand.

Conseils pour réussir nos présentations :

1. Soyez préparés
2. Connaissez votre auditoire
3. Restez au niveau local – apportez de la documentation locale
4. Soyez bien informés des ressources de NA
5. Soyez enthousiastes
6. Respectez le temps imparti à la présentation
7. Soyez simples et directs
8. Ecoutez
9. Apprenez à « déchiffrer » votre auditoire
10. Envoyez une lettre de remerciements
11. Sondez l’auditoire
12. Utilisez les avis de votre auditoire pour vous améliorer
13. Partagez des informations à propos de NA et minimisez la part de vos expériences personnelles

Nos interactions avec le public seront d’autant plus réussies que nous aurons pris le temps de les planifier et de nous y préparer. Notre but primordial est de transmettre le message aux dépendants partout dans le monde – et de nombreux membres du public sont heureux de pouvoir nous aider à atteindre ce but. De notre côté, nous nous efforçons de présenter des informations claires, fiables et significatives à propos de NA et sur la façon dont NA peut aider les dépendants.

Ressources

Lettre type générale

Lettre type destinée à l’orientation

Exemple de questions fréquemment posées

Modèle de format de présentation

Utilisation de l’Information Publique de base, listes de réunions, ligne téléphonique

Format de table ronde des RP locales

Suggestions pour contacter des organismes

Voici une liste générale d’organismes publics. Chaque chapitre mentionne une liste de contacts appropriés à l’auditoire dont il traite (tels que les centres de traitements, le domaine des soins médicaux et celui de la justice).

- ❖ Domaine de l’industrie : syndicats, programmes d’aide des employés, directeurs des ressources humaines ;
- ❖ Groupes religieux : vérifier l’horaire de leurs offices religieux et leurs horaires d’ouverture pour trouver un moment approprié pour entrer en contact avec eux ;
- ❖ Enseignement : professeurs, universités et facultés, collèges et lycées, conseillers d’orientation ;
- ❖ Organismes de service : groupes de voisinage, groupes de jeunesse, groupes socioculturels, organismes caritatifs, foyers pour sans abris ou femmes battues, soupes populaires.

Les médias

Nos efforts de relations publiques peuvent être renforcés par une utilisation attentive des médias. Cela signifie que nous préparons nos projets médiatiques pour qu'ils répondent aux besoins les plus importants du comité des services locaux. Mais cela signifie également que nous faisons de notre mieux pour adapter nos projets médiatiques aux réactions du public et même pour les anticiper. Nous pouvons nous montrer créatifs quand une localité décide d'utiliser les médias pour augmenter la visibilité de Narcotiques Anonymes. Nous augmentant ainsi nos chances d'atteindre les dépendants qui consomment et qui ne connaissent peut-être pas le programme de NA.

Ce chapitre couvre le rôle de la presse, de la radio et de la télévision dans nos efforts de relations publiques (veuillez consulter le chapitre dix : « L'Internet », pour les informations concernant l'utilisation de l'Internet). Ici, nous désignons par presse : les journaux, les magazines locaux, les affiches, les emplacements publicitaires, les informations, les articles de fonds, et les bulletins. Les médias de diffusion incluent des émissions du service public, la radio, la télévision (y compris le câble) et les films. Les questions soulevées au cours de l'organisation et de la préparation peuvent être utilisées comme faisant partie du processus de l'inventaire (décrit dans le chapitre trois) d'un comité de service de la localité avant d'entreprendre de nouveaux efforts de relations publiques.

Au cœur des principes des relations publiques

Ce passage est extrait du chapitre deux.

Anonymat avec des non-dépendants

La onzième tradition souligne le fait que dans NA personne n'est plus important. Quand notre onzième tradition nous dit que : « nous devons toujours garder l'anonymat personnel », elle ne dit pas que nous devons le faire dans n'importe quelles circonstances. La onzième tradition dit que : « nous devons toujours garder l'anonymat personnel au niveau des médias ». Le public auprès duquel nous devons garder notre anonymat est soigneusement désigné dans notre onzième tradition comme celui de la presse (imprimée et électroniques), de la radio et des films.

Par exemple, s'il nous est demandé de participer à un talk-show à la radio sur le rétablissement dans NA, il est fortement suggéré de rechercher de l'aide auprès de membres expérimentés de NA au sein de nos groupes de service ; de discuter, organiser et répéter notre présentation avec les membres du comité ; et de représenter Narcotiques Anonymes avec un autre membre de NA.

La politique de nos relations publique est basée sur l'attrait plutôt que sur la réclame ; nous devons toujours garder l'anonymat personnel au niveau des médias.

Onzième tradition

Parfois, les non-dépendants peuvent nous aider à protéger notre anonymat de dépendants en rétablissement dans les médias publics. Des personnes extérieures à NA ont souvent la possibilité d'intervenir dans les médias et de faire la promotion de notre but primordial. En décrivant, par exemple, comment des centaines de dépendants ont changé leurs vies du fait qu'ils ont commencé à assister à des réunions de NA, un juge peut parler de son expérience positive avec NA et de l'efficacité de notre programme de rétablissement. Nous ne demandons pas aux non-dépendants de transmettre le message de NA, mais nous demandons qu'ils parlent de notre message de rétablissement. Le rôle de ceux qui ne sont pas membres de NA consiste simplement à faire circuler des informations à propos de NA.

Les professionnels non dépendants aident nos membres à préserver leur anonymat personnel auprès de la presse, et protègent un les membres individuels de NA du fait d'être considérés comme des porte-parole de Narcotiques Anonymes. Ainsi, la crédibilité de notre programme est faiblement mise en danger, du fait qu'un non-dépendant est complètement extérieur à notre fraternité. Cela permet également à nos membres de rester concentrés sur le fait de transmettre le message de NA, au lieu de s'affairer à vouloir représenter NA dans les médias. Les professionnels non dépendants, comme par exemple des juges, sont souvent enclins à raconter leur expérience avec notre programme. Il est de notre responsabilité de nous assurer que ces membres du public sont bien informés et qu'ils ont eu une expérience positive avec NA.

-  Pourquoi l'anonymat est-il important lorsque nous représentons NA dans les médias ?
-  Comment pouvons-vous pratiquer le principe de l'anonymat – l'égalité et le fait que le groupe passe avant nos membres individuels – dans nos projets médiatiques ?

... Plutôt que la réclame

Concernant la différence entre réclame et attrait, on peut penser à la différence entre informer le public au sujet de NA et insister sur le fait que NA est meilleur que tout autre programme de rétablissement. Le chapitre sur la onzième tradition de Ca Marche: comment et pourquoi décrit la promotion comme le concours de tambours et trompettes, d'arguments dithyrambiques et de la notoriété de célébrités. Informer le public que nous sommes un programme de rétablissement crédible est une action de principe, alors que comparer NA à d'autres programmes ou approches, proposer des motivations pour se rétablir ou clamer des slogans à propos de notre efficacité, tout cela peut être vu comme de la promotion. La seule promesse que nous faisons est la possibilité pour les dépendants de trouver la liberté de renoncer à la dépendance active ; garantir tout autre résultat est de la promotion.

-  Quelle est la différence entre faire la promotion de NA et présenter NA comme un programme de rétablissement qui a l'attrait ?
-  Avons-nous confondu le besoin d'avoir des relations publiques efficaces avec le fait de faire de la réclame ?

Autofinancement et offres du service public

Nous sommes une organisation à but non lucratif ; par conséquent, les services publics nous font souvent des propositions telles qu'un loyer très bas pour les salles de réunion des groupes ou des publicités, à la radio ou sur les emplacements dans les transports en commun. Quand nous n'avons pas à payer un pour spot de trente secondes dans un programme de radio ou une affiche d'informations de NA dans une gare, nous pouvons craindre que notre programme d'autofinancement n'ait pas de sens. Les offres du service public sont souvent accessibles aux organisations caritatives. Dans ces cas là, le média fournit un service au public à travers ces offres. Les offres du service public ne compromettent pas ou ne mettent pas en danger notre principe d'autofinancement. Ce sont des opportunités que le public crée pour les organismes de service de la communauté. Ce que nous offrons au dépendant qui souffre encore dans NA apporte un avantage à notre société. Accepter ces remises offertes aux autres organismes de service de la communauté est conforme à notre principe d'autofinancement.

En fait, ces exemples d'offre de service public peuvent constituer une occasion pour nous d'établir une relation de coopération avec les membres du public de notre communauté. Ces offres de services aux organismes caritatifs est une voie que les organismes publics et les entreprises ouvrent dans les relations de coopérations avec la communauté. En combinant nos efforts avec ces organismes et en les rencontrant en équipes, nous démontrons notre capacité à coopérer. Nous ne nous sommes pas attachés ni affiliés à ces organismes. Nous participons à ces relations dans un esprit de coopération.

 Comment pratiquons-nous l'esprit d'autofinancement dans nos efforts médiatiques ?

 Quand nous acceptons les tarifs avantageux proposés aux organismes de service de la communauté, comment pouvons-nous être sûrs de ne pas dépendre d'un organisme extérieur ni d'être influencés par lui ?

Les relations publiques et les médias

Comme nous l'avons dit au chapitre trois, la planification des projets de relations publiques aide nos serviteurs de confiance à améliorer leurs performances – et les étapes de la planification s'appliquent naturellement aux projets concernant les médias. Souvent, nous démarrons des projets de service parce que notre localité en a pris l'habitude. Cependant, nous pouvons nous poser des questions importantes, telles que: Notre localité dispose-t-elle de ressources humaines et financières suffisantes pour notre projet ? Notre projet concernant les médias a-t-il des chances d'atteindre l'auditoire visé ? Notre localité peut-elle communiquer efficacement avec les groupes, les membres et les autres structures du service sur notre projet ? Les questions ci-dessous peuvent aider une localité à déterminer s'il lui est possible de soutenir un projet concernant les médias, et si un tel projet est la meilleure façon d'atteindre les dépendants qui souffrent dans cette localité de NA.

Le but primordial de notre travail de relations publiques est de raconter l'histoire de Narcotiques Anonymes et parler des bienfaits de notre programme pour le dépendant qui souffre encore. Notre pratique de l'anonymat en public repose sur la base spirituelle de toutes nos traditions, qui nous rappelle sans cesse de placer les principes au-dessus des personnalités.

Ca marche: comment et pourquoi

Planification et préparation des localités et des comités

Le projet correspond-t-il aux besoins et aux moyens de la localité ?

La priorité est de savoir si les besoins et les moyens de notre localité correspondent au projet proposé. Les questions suivantes peuvent aider une localité à déterminer si le projet proposé concernant les médias correspond ou non à ses objectifs, et si les ressources humaines et financières dont elle dispose permettent de le soutenir de façon réaliste :

- ✎ Le projet proposé concernant les médias est-il le résultat d'un inventaire des besoins et des ressources de la localité ?
- ✎ La localité dispose-t-elle des ressources humaines suffisantes pour le projet concernant les médias ? La localité a-t-elle pris en compte l'expérience actuelle des membres du comité et de la communauté locale de NA ?
- ✎ Le comité est-il préparé à répondre aux éventuelles demandes de suivi de la part des médias suite à ce projet ?
- ✎ La localité a-t-elle fait part des projets concernant les médias à tous les comités et, si elles sont concernées, aux localités voisines ?
- ✎ La localité a-t-elle un plan pour gérer une couverture médiatique défavorable de NA ? Dispose-t-elle de serviteurs de confiance convenablement formés prêts à donner suite à une couverture défavorable en fournissant des informations précises sur NA ?
- ✎ La ligne téléphonique de la localité fonctionne-t-elle correctement, et est-elle pourvue des ressources suffisantes pour recevoir une affluence d'appels à la suite de nos efforts médiatiques ? La localité compte-t-elle des membres capables de faire des appels téléphoniques de douzième étape ? (Voir le chapitre intitulé « Les lignes téléphoniques » pour plus d'informations sur la formation des bénévoles et les appels de douzième étape).
- ✎ Les finances de l'assemblée des services locaux sont-elles assez équilibrées pour réaliser notre projet ? Le projet a-t-il été pris en compte dans le budget de l'ASL ?
- ✎ Les fonds prévus par l'ASL pour les projets médiatiques ont-ils été perdus ou dépensés de manière inappropriée dans le passé ? Comment nos efforts médiatiques actuels peuvent-ils bénéficier de l'enseignement des erreurs financières passées ?
- ✎ Ce projet tirera-t-il le meilleur parti des fonds investis par NA ? Ce projet est-il une décision judicieuse au plan financier ? Ce projet correspond-t-il à une bonne utilisation des fonds précieux – et limités – de NA ? La localité doit-elle chercher d'autres options ou négocier de meilleurs tarifs ?

Le projet a-t-il des chances d'atteindre l'auditoire visé ?

Les questions ci-dessous peuvent aider une localité dans ses discussions pour savoir si un projet médiatique constitue la meilleure façon d'atteindre l'auditoire visé. Ces questions peuvent également l'aider à évaluer quel type de médias est le plus approprié pour un auditoire en particulier.

- 📖 Existe-t-il un groupe de dépendants que les efforts actuels des RP ne réussissent pas à atteindre ? (Si la localité a dressé un inventaire, consultez-le pour identifier les besoins les plus importants.)
- 📖 Quel genre de projet médiatique est le plus à même d'aider la communauté de NA à atteindre ce groupe ? Par exemple, une annonce publique en milieu de journée sera appropriée pour des dépendants dont l'emploi du temps fait qu'ils restent chez eux pendant la journée, tels que des étudiants, alors qu'une affiche sur un siège d'autobus sera plus à même d'atteindre des dépendants qui utilisent les transports en commun.
- 📖 Quel a été l'efficacité des précédents projets médiatiques ? Comment, au cours de la phase de planification du projet, la localité peut-elle répondre aux défis qu'elle a identifiés ou aux échecs du passé ?
- 📖 Comment une certaine émission ou un article de la presse peuvent-ils être utiles pour cet effort des relations publiques ?

Les groupes de NA sont-ils concernés ?

Les projets médiatiques peuvent souvent avoir un impact considérable sur nos groupes locaux. Une localité peut utiliser les questions suivantes pour discuter de l'impact qu'un projet médiatique pourrait avoir sur les groupes locaux de NA.

- 📖 Les RSG ont-ils eu la possibilité de discuter du projet proposé ?
- 📖 Comment les groupes ont-ils été informés des projets médiatiques en cours ? Les RSG ont-ils été informés lors de l'assemblée des services locaux ? Les membres de l'ASL ont-ils rendu visite aux groupes pour les informer des projets médiatiques en cours ?
- 📖 Nos groupes sont-ils préparés à répondre à une éventuelle affluence de nouveaux membres ?

Notre image publique correspond à ce que nous avons à offrir, c'est-à-dire une méthode pour vivre sans drogue dont l'efficacité a fait ses preuves. Bien qu'il soit important pour nous d'atteindre le plus grand nombre de personnes possible, il est impératif pour notre protection d'être prudents dans nos annonces, nos circulaires et toute autre documentation pouvant toucher le public.

Texte de Base

Mise en action de votre plan

Projets écrits

Les **journaux** et les **magazines locaux** permettent de publier à un tarif intéressant le numéro d'appel de notre ligne téléphonique locale, notre liste locale de réunions ou encore l'adresse du site Internet local de NA. Ce projet, simple, permet à une localité de fournir des informations sur NA à de nombreuses personnes. Souvent, nos localités ont la possibilité de publier les adresses des réunions de NA à un coût relativement bas (ou parfois gratuitement).

Les **dépliants** et les **affiches** sont également des moyens bon marché pour augmenter la visibilité de NA. Une campagne d'affichage comprend le choix des emplacements des affiches, d'entrer en contact avec les responsables de ces emplacements et d'obtenir leur autorisation d'y accrocher nos affiches, et le suivi des affiches que nous avons accrochées. Une localité peut décider de viser les salles des urgences des hôpitaux locaux ou des cabinets médicaux. Un suivi continu garantira que le numéro de notre ligne téléphonique et les coordonnées de nos contacts sont bien à jour. Nous devons travailler avec des responsables publics si nous voulons que les efforts des RP aient un impact positif, plutôt que négatif, sur les membres de notre communauté. Ce type de communication n'essaie pas seulement d'atteindre des dépendants, il aide à développer des relations avec la population qui nous a permis d'accrocher des affiches ou de disposer des dépliants. Les affiches et les dépliants offrent aux personnes qui pensent peut-être avoir un problème de drogue un moyen simple et anonyme de nous contacter.

Une localité peut également examiner si les **dépliants** des événements locaux de NA donnent une image positive de NA. Les dépliants qui contiennent des images choquantes ou un graphisme difficile à lire peuvent affecter négativement la perception de NA. Des informations claires, simples et directes (contenant le logo de NA) peuvent nous aider à développer de meilleures relations avec le public.

La **publicité en extérieur**, que ce soit sur les **panneaux d'affichage**, les **panneaux urbains** ou les **arrêts d'autobus**, est une pratique courante pour informer le public sur Narcotiques Anonymes. Nous encourageons nos localités à faire preuve de créativité pour trouver les emplacements publicitaires en extérieur les plus indiqués. La publicité en extérieur (autre que les panneaux d'affichage et les arrêts d'autobus) est souvent utilisée par diverses communautés partout dans le monde. Il est important de discuter les points suivants avant de décider d'utiliser l'une ou l'autre de ces méthodes :

📖 L'utilisation de panneaux d'affichage, de panneaux urbains et des arrêts d'autobus peut être d'un coût élevé. Combien coûte un emplacement ? La localité peut-elle se permettre cette dépense ? Ces affichages en extérieur ont-ils une chance d'atteindre le groupe de dépendants visé ?

- 📖 Quel sera le contenu de nos affiches ? Assurez-vous d'y mentionner le nom de Narcotiques Anonymes et d'y faire référence aux drogues en général (par exemple : *Un problème de drogue ? Appelez Narcotiques Anonymes*). Est-ce que nos affiches transmettent des informations claires et simples sur NA ?

Discuter ce genre de sujets aidera une localité à planifier soigneusement un projet d'affichage à grande échelle. La planification soignée des projets d'affichage aidera le comité des services locaux à atteindre les résultats visés.

Si un membre, un groupe ou un comité est contacté par un **journaliste** pour un **article**, certaines approches aideront à la réussite de cette interaction.

- 📖 Fournissez des informations écrites sur le programme de NA : établissez des sujets de discussion (qui communiquent des informations simples et claires sur NA), utilisez la littérature de NA et fournissez des brochures d'information de NA ou des articles extraits de nos bulletins locaux ou encore des exemplaires de *The NA Way Magazine*.
- 📖 Souvenez-vous que nous ne proposons aucune opinion sur des sujets extérieurs. Par exemple, si un journaliste tente de nous interroger sur un programme d'échange de seringues ou à propos de l'usage médical de la marijuana, nous nous abstenons de tout commentaire.
- 📖 Il est préférable qu'un groupe de dépendants plutôt qu'un membre seul participe à ce genre d'interaction.
- 📖 Nous pouvons demander de lire l'article avant sa parution, mais nous devons nous rappeler que nous n'avons aucun contrôle sur la façon dont un journaliste restituera nos paroles.
- 📖 Nous pouvons coopérer avec les journalistes en les aidant à trouver un point de vue qui soit conforme à nos traditions. Par exemple, nous pouvons souligner le fait que le type de drogues consommées par un dépendant ne semble pas affecter ses chances de rétablissement. L'utilisation de phrases proches de celles des publications de NA rendra ce genre de discussions plus facile.

Les approches ci-dessus peuvent aider nos localités à mieux répondre aux attentes des journalistes.

Discuter et aborder les points délicats concernant les médias

Une couverture médiatique défavorable

La planification de notre réponse à une couverture médiatique de NA défavorable peut aider nos localités dans leurs efforts de relations publiques. Si la couverture défavorable résulte d'un manque d'informations, alors fournir des informations précises peut nous aider à rétablir une couverture plus favorable. Sinon, nos serviteurs de confiance peuvent décider de ne rien faire et continuer simplement à fournir régulièrement, dans d'autres cadres de relations publiques, des informations fiables à propos de Narcotiques Anonymes. Cela peut n'avoir aucun impact direct sur les propos négatifs de la presse à notre sujet, mais affecter indirectement en bien la perception publique de notre fraternité et de notre programme.

Un dépendant seul face aux médias

Il existe quelques conseils de base qui s'appliquent à la plupart de nos efforts des relations publiques avec les médias. Le premier est que nos membres ne devraient pas accomplir seuls ce type de service. Si l'un de nos membres est contacté à l'improviste par les médias, un comité ou la localité devrait s'investir aussi tôt que possible. Nos serviteurs de confiance doivent également se souvenir que les opinions d'un membre sont souvent perçues comme les opinions de NA dans son ensemble. La responsabilité envers une structure de service profite en définitive à nos efforts médiatiques.

Dans les situations décrites ci-dessus, il est préférable qu'un membre du comité des services locaux contacte la région ou les Services mondiaux de NA.

Projets d'émissions

Les **annonces publiques** et **certaines chaînes de la télévision par câble ou par satellite** constituent des moyens de communication avec le public, généralement gratuits. Ils correspondent à des services fournis à la communauté par les télévisions, les radios ou les diffuseurs par câble ou par satellite. Nos communautés, au niveau mondial, disposent de divers moyens pour diffuser le numéro d'une ligne téléphonique ou l'adresse d'un site Internet de NA via la télévision. Une annonce publique peut se résumer la diffusion du numéro d'une ligne téléphonique locale de NA accompagné d'une phrase disant : « Si vous souffrez de dépendance, vous pouvez contacter NA à ce numéro ». Nos serviteurs de confiance peuvent explorer d'autres options de diffusion dans l'intérêt de nos relations publiques au sein de leur communauté. Vous trouverez ci-dessous quelques remarques utiles relatives aux annonces publiques et aux projets concernant des chaînes du câble ou du satellite :

-  Le comité des services locaux peut discuter du meilleur moment pour diffuser une annonce publique. L'ASL ou un comité peut demander que leur annonce publique soit diffusée après un documentaire sur la dépendance, mais il est très rare de pouvoir décider du moment de la diffusion d'une annonce publique.
-  Assurez-vous que les membres et les groupes locaux sont informés de votre projet médiatique, et préparés à une éventuelle affluence d'appels téléphoniques ou de nouveaux aux réunions locales.
-  Une localité peut contacter la région ou le Bureau des Services mondiaux au sujet de ses annonces publiques à la télévision. Le coût de production de vidéos peut facilement excéder les ressources d'une localité (consultez le chapitre trois pour la façon de procéder à un inventaire des ressources d'une localité et de planifier efficacement les projets).
-  Les renseignements ci-dessus s'appliquent également aux annonces publiques à la radio.

Si un comité décide de participer à une émission de **radio** concernant NA, il est important que NA y soit représenté par un groupe de dépendants. Les points suivants doivent être discutés avant de participer à une émission de radio :

-  Nous préparons nos interventions concernant le programme de NA (voir le paragraphe du chapitre quatre : « Ce que nous voulons transmettre à propos de NA », et les documents de l'addenda pour des exemples).
-  Nous préparons et répétons également nos réponses aux questions qui ne concernent pas le programme de NA (le chapitre quatre contient des ressources pour interagir avec le public).
-  Nous nous assurons d'inviter des membres de NA qui ont reçu une formation des RP pour les entretiens à la radio (voir le chapitre quatre pour les lignes de conduite de la formation des membres des relations publiques). Nous veillons à ce que le panel de nos membres reflète fidèlement notre diversité locale, et qu'il soit composé d'hommes et de femmes dont le temps d'abstinence, l'âge et l'expérience sont divers.
-  Nous faisons attention de ne pas présenter la dépendance sous un jour sensationnel ni de partager les détails de notre histoire personnelle. Nous pouvons partager certains éléments de notre histoire personnelle dans le but de favoriser l'identification – mais nous restons concentrés sur ce qu'est NA et les moyens d'entrer en contact avec nous.

La télévision, les vidéos et les films sont des canaux médiatiques où la planification à long terme et une attention de tous les instants sont particulièrement importantes. Intervenir à la télévision ou à la radio constitue l'occasion d'établir des relations durables dans lesquelles NA est considéré en tant que source fiable d'informations sur le rétablissement de la dépendance. Si les professionnels de l'émission sont correctement informés au sujet du programme de NA, ils seront plus enclins à faire appel à NA. L'analyse des besoins de notre communauté et des capacités de notre localité aidera nos serviteurs de confiance à éviter la diffusion de projets qui paraissent enthousiasmants mais qui ont en fait peu de chances d'aider les dépendants à trouver NA. Les points ci-dessous abordent quelques-unes des questions liées à la télévision et à la radio :

-  Comme les dépendants ne montrent pas leur visage quand ils représentent NA, nous devons parfois compter sur l'aide de non-dépendants lorsqu'on nous demande de participer à un entretien à la télévision. Si une localité a décidé de participer à une émission de télévision, ou à un projet de vidéo ou de film qui fait appel à un non-dépendant, celle-ci devra s'assurer que le non-membre a reçu une formation et travaille en étroite collaboration avec la localité.
-  Certains membres de NA ayant participé à une émission de télévision ou des séquences de film ont utilisé avantageusement certains angles de caméra, en demandant à l'opérateur ou au producteur de les filmer en plan rapproché de dos ou en plan large de dos. Certains de nos membres ont collaboré avec des compagnies de production pour réaliser des entretiens où leurs voix passaient en voix-off sur des images où ne figurait aucun de nos membres. Nous devons garder à l'esprit que nous n'avons aucun contrôle sur la façon dont un producteur, un réalisateur ou un journaliste décrira ou interprétera Narcotiques Anonymes. Parfois, même quand nous faisons de notre mieux pour soigneusement informer les journalistes sur notre programme, les informations que nous communiquons peuvent être obscurcies ou mal interprétées pour des raisons indépendantes de notre volonté.

-  Si un journaliste entre en contact avec nous, nous pouvons toujours lui fournir des informations écrites à propos de NA. Si des membres décident de répondre à ses questions, nous devons nous assurer qu'ils fournissent des informations claires et exactes sur le programme de NA. Nous pouvons poliment décliner de répondre aux questions qui dépassent le cadre de nos traditions ou qui présentent la dépendance sous un angle sensationnel ou positif. Par exemple, nous faisons attention de ne pas mentionner les drogues que nous avons consommées, mais nous pouvons partager, dans le but de favoriser l'identification, certains éléments de notre histoire personnelle. Il est toujours préférable de travailler de concert avec un comité quand nous sommes contactés par un journaliste.
-  Nos localités évitent de donner leur accord lorsque la diffusion d'un spot nécessite d'associer un sponsor avec NA. Par exemple, nous ne cautionnerons pas un spot qui déclare qu'une entreprise sponsorise le message de Narcotiques Anonymes.
-  Si une ASL apprend que NA apparaîtra dans un film de fiction ou a été contacté par une compagnie de production ou une émission de télévision locale, alors la localité peut décider de développer des relations de coopération avec ces derniers. Si des membres décident de participer, le comité des services locaux peut alors essayer de déterminer quelle sera leur contribution. Nos serviteurs de confiance peuvent demander de lire le scénario du film, et discuter avec les producteurs ou les réalisateurs de ce qu'ils attendent de NA. Parfois nos principes sont en conflit avec les intérêts et les objectifs des médias. Nous ne participons à aucun projet médiatique qui entre en conflit avec nos traditions ou notre désir de transmettre efficacement le message de NA. Les organismes extérieurs (tels que les compagnies de production) n'ont aucune obligation vis-à-vis de nos traditions, et il arrive qu'ils ne tiennent pas compte de nos demandes. Travailler de concert avec la région ou le Bureau des Services mondiaux peut permettre à la localité de rester concentrée sur sa mission d'aider les groupes locaux à transmettre le message de rétablissement de NA en réunion.

[La onzième] tradition nous recommande également de garder l'anonymat personnel dans nos rapports avec les médias. Cette mesure vise à protéger les membres et la réputation de Narcotiques Anonymes.

Texte de Base

Une **pièce de théâtre** (professionnelle, d'amateurs, de lycée ou d'université) sur le sujet de la dépendance peut, pour une localité, constituer l'occasion de coopérer avec un organisme extérieur. La localité peut souhaiter fournir des informations à l'occasion d'une pièce locale sur la dépendance, en clarifiant la nature du rétablissement dans NA et en fournissant des informations sur le programme de NA. La localité peut fournir des listes de réunions locales à la compagnie de production, ou acheter un espace sur l'affiche de la pièce pour y indiquer le numéro de la ligne téléphonique locale de NA.

La planification de nos efforts médiatiques participera à leur réussite. Nos interactions avec le monde des médias peuvent également contribuer à la bonne réputation de NA en tant qu'association digne de confiance et prête à répondre aux besoins des dépendants. Ces résultats nous aideront, en définitive, à atteindre notre objectif le plus important : que tous les dépendants aient accès au message de NA.

Ressources

Exemple d'annonce publique

Exemple d'annonce pour les panneaux d'affichage et la presse

Questions pour les entretiens avec les médias

Exemple de lignes de conduite pour les prospectus

Justice et délits

Ce chapitre traite de la transmission du message de NA dans divers milieux carcéraux (longues peines, peines légères, délinquants juvéniles, internements en unité psychiatrique carcérale). Afin de développer des relations durables avec des établissements pénitentiaires, nous encourageons les comités des services locaux à s’informer sur les membres du personnel pénitentiaire, à les comprendre et à les rencontrer. Notre attitude personnelle – y compris la façon dont nos membres s’habillent, s’expriment et interagissent avec le personnel pénitentiaire – a un énorme impact sur les relations de NA avec ce type d’établissement, ainsi que sur l’image publique de NA. Des relations fondées sur le respect mutuel et la compréhension contribueront probablement à la poursuite de l’objectif primordiale de NA : atteindre les dépendants qui souffrent.

Ce chapitre traite également des moyens pour nouer des relations avec les tribunaux spécialisés dans les affaires de drogue. De nombreux condamnés à des peines légères pour usage de stupéfiants sont envoyés vers Narcotiques Anonymes dans le cadre de programmes de réduction des peines. Les communautés de NA, partout dans le monde, observent que le nombre de dépendants se rendant en réunion à la suite d’une injonction thérapeutique émise par un tribunal va en augmentant. Vous trouverez dans ce chapitre des solutions pratiques pour interagir avec les tribunaux spécialisés dans les affaires de drogue et les dépendants orientés vers NA par décision de justice ; vous trouverez également ici des sujets de discussions à l’usage des groupes concernant l’application des principes spirituels de NA dans le cas d’une affluence de membres se rendant en réunion par décision de justice. Les détails des programmes de réduction des peines peuvent varier d’un pays à l’autre, mais les principes contenus ici peuvent être appliqués dans presque tous les cas.

Au cœur des principes des relations publiques

Cette partie est extraite du chapitre deux.

L’attrait

L’attrait des comportements et attitudes de membres individuels de NA, ainsi que la perception collective de notre fraternité, sont essentiels pour que nos efforts de relations publiques produisent des résultats. L’attrait veut dire que nous fonctionnons (comme membres et comme groupes) de manière naturellement attractive pour les autres. Quand nos membres agissent de façon attrayante, les nouveaux venus et les membres potentiels ont davantage de chances de recevoir une impression positive de NA.

Concernant cet attrait, nous pouvons penser également à ceux, non dépendants, qui aident les dépendants à trouver NA. Notre attitude individuelle a un effet sur notre

apparence collective. Comment pouvons-nous informer des professionnels de ce que NA peut offrir ? Nous ne pouvons pas attendre que la compréhension de la dépendance soit la même pour nous que pour les non dépendants. Ce que nous pouvons faire est montrer la force du rétablissement dans le programme de NA à ceux qui n'en sont pas membres.

- ☞ Pourquoi est-il important que nous nous comportions d'une manière qui affecte de manière positive NA dans son ensemble ?
- ☞ Que peuvent faire nos membres pour donner plus d'attrait à NA aux yeux du public ?

Coopération et pas affiliation

Comment pouvons-nous travailler avec les organismes publics et autres sans fusionner ou être affiliés à eux ? Une des façons dont nous pratiquons la coopération est de se rappeler que les membres de NA observent les principes de nos traditions. Les structures sociales et autres organisations n'ont pas cette responsabilité. Nous pouvons pratiquer cette responsabilité en suivant nos propres principes, en comptant sur nos comités de service, et en étudiant les traditions et principes de service de NA.

- ☞ Comment pouvons-nous collaborer avec le public et d'autres organismes sans les cautionner ou y être affiliés ?
- ☞ Quelle est notre expérience (en tant que membres et en tant que localité) en matière de coopération avec le public ?

Troisième tradition

Narcotiques Anonymes est ouvert à toute personne qui cherche à se libérer de la dépendance active, et nos efforts de relations publiques doivent tendre à renforcer cet aspect de notre programme. Nos efforts de service doivent garantir que chacun est le ou la bienvenue dans NA – du dépendant propriétaire de sa maison au détenu. Comme il est dit dans notre Texte de Base, nos efforts de service doivent chercher à atteindre n'importe quel dépendant ou dépendante « quels que soient son âge, sa race, son orientation sexuelle, ses croyances, sa religion ou absence de religion ».

- ☞ Comment pouvons-nous illustrer la diversité de notre programme afin que nos membres des milieux les plus divers se sentent bien accueillis ?
- ☞ Comment nos efforts de service peuvent-ils renforcer l'ouverture de notre programme à tous les dépendants et dépendantes qui souhaitent se rétablir ?

Partout dans le monde, Narcotiques Anonymes propose son programme de rétablissement aux dépendants. Nous nous concentrons sur la maladie de la dépendance et non sur une drogue en particulier. Notre message est d'un caractère suffisamment universel pour que des dépendants de toutes classes sociales ou nationalités lui trouvent de l'attrait. Lorsque de nouveaux membres arrivent pour la première fois en réunion, nous nous intéressons seulement à leur désir de se libérer de la dépendance active et à ce que nous pouvons faire pour les aider.

Les relations publiques et le système pénal

Maisons d'arrêt, prisons et centres de détention

Le but d'emmener des panels et des réunions en milieu carcéral est de transmettre le message de NA aux dépendants qui ne peuvent pas se rendre régulièrement en réunion à l'extérieur. Nos approches varient selon le type d'établissement et le règlement interne en vigueur. Les détails particuliers mentionnés dans ce chapitre s'appliquent aux établissements situés aux Etats Unis, mais les méthodes inhérentes à chaque approche peuvent être utilisées et adaptées pour développer des relations avec des établissements pénitentiaires partout dans le monde. Nos membres peuvent également adapter les principes et les idées de ces méthodes pour se conformer aux différents types d'établissements, tels que les maisons d'arrêt ou les centres de détention de haute sécurité. Le défi réside dans le fait de développer des relations qui font honneur à la fois aux principes de NA et aux règlements internes des établissements. Une localité aura avantage à rechercher l'expérience et le soutien de la région, des forums de zone ou des Services mondiaux de NA.

Planification et préparation des localités et des comités

Préparation et formation des comités

Des méthodes de formation claires peuvent aider un comité à avoir des relations positives et durables avec l'administration pénitentiaire. Un membre qui entre en relation avec l'administration pénitentiaire doit être responsable devant un comité. Les informations suivantes peuvent aider un comité qui envisage d'entrer (ou est déjà entré) en relation avec l'administration pénitentiaire.

-  Avant d'entamer des relations, un comité doit avoir rassemblé un groupe de serviteurs de confiance désireux de prendre du service. Tenir compte du nombre de membres locaux désireux de prendre du service peut aider un comité à décider de la fréquence des interactions de NA avec un établissement. Nos serviteurs de confiance doivent se montrer réalistes quant à la capacité de leur localité à assurer un service durable auprès d'un établissement.
-  Le comité doit avoir conçu et rédigé un document à l'usage des serviteurs de confiance qui expose clairement le règlement de l'établissement pénitentiaire avec lequel ils vont interagir ainsi que les lignes de conduite du comité. Parfois les lignes de conduite de NA ne sont pas les mêmes que le règlement de l'administration pénitentiaire ; assurez-vous d'établir des lignes de conduite qui font honneur à la fois au règlement de l'administration et aux principes de NA.
-  Le comité doit informer nos membres que le processus des formulaires d'autorisation est long et difficile. Leur traitement prend du temps et entraîne parfois le relevé d'empreintes digitales voire des demandes de renseignements supplémentaires. Nos membres ne sont pas certains d'obtenir systématiquement une autorisation de l'administration simplement parce qu'ils en ont fait la demande.
-  Si un serviteur de confiance a un empêchement pour se rendre dans un établissement, alors un autre membre du comité peut s'y rendre à sa place. Si une autorisation est demandée à tous les serviteurs de confiance qui pénètrent dans l'enceinte de

l'établissement, alors le comité devra s'assurer que les deux serviteurs possèdent bien une autorisation et que des dispositions de remplacement ont été prises à l'avance entre ces serviteurs ; si aucun des deux serviteurs ne peut se rendre à l'établissement, alors le serviteur de confiance concerné devra en informer l'établissement.

- ✎ Le comité doit régulièrement réviser et mettre à jour les lignes de conduite ou les éléments de la formation des serviteurs de confiance. Il est souhaitable que nos serviteurs de confiance lisent des extraits des lignes de conduite à chaque réunion de comité afin d'en informer l'ensemble des serviteurs de confiance. Des journées d'étude tenues à intervalles réguliers peuvent également aider à la formation de nos membres.
- ✎ Des temps d'abstinence minimaux pour faire partie des panels sont instaurés et respectés.
- ✎ Le comité veille à ce que la communication entre notre contact au sein d'un établissement et le membre de NA qui y coordonne les réunions soit régulière.
- ✎ Si le sujet de la prise de médicaments par des membres du panel ou nos membres en général se pose, alors le leader du panel ou un membre du comité peut faire référence à la brochure d'information : *Quand la maladie frappe*. Ce sujet gagne en général à être traité entre un membre, son parrain ou marraine et sa puissance supérieure. Dans le cadre des relations publiques, nous pouvons limiter l'intervention de nos membres sur certains traitements médicaux. Cette mesure permet d'éviter certains malentendus au niveau de l'image du programme de NA. Notre programme est un programme d'abstinence complète de toutes drogues, mais nous souhaitons rester ouverts à tous, aussi nous adressons ce genre de situations directement avec les membres concernés en partageant nos propres expériences en matière de prise de médicaments et de vie abstinentes.

Formation et préparation de nos serviteurs de confiance

En travaillant de concert avec le comité des services locaux, nos serviteurs de confiance peuvent organiser des réunions NA dans l'enceinte d'un établissement pénitentiaire.

L'objectif de ces réunions est de créer une atmosphère de rétablissement, partager des informations sur NA et transmettre un message clair de rétablissement à la façon de NA.

Former et préparer un groupe de bénévoles est crucial pour transmettre le message de NA avec succès au sein d'un établissement pénitentiaire. Les points suivants peuvent vous aider lors de la formation des serviteurs de confiance destinés à intervenir dans le cadre d'un établissement pénitentiaire :

- ✎ Nos serviteurs de confiance doivent comprendre le règlement de l'établissement et s'engager à le suivre – à l'inclusion des exigences concernant la tenue vestimentaire. Ce qui veut souvent dire pas de jeans ni de T-shirts avec des logos, y compris le logo de NA.
- ✎ Nos membres sont priés de partager uniquement un message de rétablissement à la façon de NA. Cela signifie qu'ils doivent éviter de revenir à leurs anciens comportements, comme les comportements caractéristiques de leurs passages en milieu carcéral, ou de partager autre chose que leur expérience, leur force et leur espoir de rétablissement au sein de NA.

- ✎ Nos membres doivent comprendre que ces réunions se déroulent sous le contrôle de membres du personnel pénitentiaire. Nos serviteurs de confiance doivent être entraînés à suivre les lignes de conduite de l'établissement concernant la sécurité ; ce qui veut dire qu'ils doivent rendre compte auprès de l'administration pénitentiaire des situations comportant un risque éventuel pour les membres de NA ou pour la sécurité en général.
- ✎ Nombre d'établissements demandent aux bénévoles de participer à une séance d'orientation. Nos serviteurs de confiance doivent être prêts à participer à ce genre de séance, si l'établissement le demande. Ce type de demande devient de plus en plus fréquent.
- ✎ Nos serviteurs de confiance doivent comprendre et suivre les protocoles concernant le parrainage des détenus. Certaines localités ou établissements interdisent le parrainage des détenus parce qu'il peut mener à une forme de favoritisme. Dans certains établissements, la communication avec les détenus est réglementée. Ces règles de communication interdisent parfois aux bénévoles de NA qui se rendent régulièrement dans un établissement de figurer sur la liste des visites, des correspondants ou des contacts téléphoniques d'un détenu. Pour certaines localités et établissements, au contraire, le parrainage des détenus ne pose aucun problème. L'important est que les membres de NA soient disposés à suivre à la fois les lignes de conduite de la localité et de l'établissement en matière de parrainage des détenus. Nos serviteurs de confiance peuvent également orienter les détenus vers les programmes de correspondance et de parrainage organisés par différentes communautés de NA (consultez le chapitre sur le développement de la fraternité pour de plus amples détails sur ce type de programmes).
- ✎ Les réunions présentant un conférencier ou un panel de membre, les séances de questions et réponses ou les formats de discussion des publications de NA donnent de bons résultats au sein des établissements pénitentiaires. En général, les conférenciers de NA partagent leur expérience, durant un temps déterminé à l'avance, au cours d'une réunion. Un format de rotation de la parole peut aider à créer un équilibre entre les conférenciers de NA venant de l'extérieur et la participation des détenus.
- ✎ Nos serviteurs de confiance doivent comprendre que tout rapport sexuel avec les détenus est totalement déplacé. Le but primordial des réunions au sein des établissements pénitentiaires est de transmettre le message de rétablissement de NA de façon claire et cohérente. Nous cherchons à éviter tout rapport sexuel déplacé et tout harcèlement sexuel au sein des réunions de NA. Nous voulons également encourager les détenus à rester concentrés sur le message de rétablissement de NA, et non sur celui ou celle qui délivre le message.
- ✎ Nos membres qui assurent un service au sein des établissements pénitentiaires doivent toujours s'efforcer de créer une atmosphère centrée sur le rétablissement, et non sur d'éventuelles amitiés entre nos serviteurs de confiance et les détenus.
- ✎ Quand la date de libération d'un détenu approche, nos serviteurs de confiance peuvent décider de lui donner une liste de numéros de lignes téléphoniques de NA, ou des listes à jour de réunions de NA. Certains établissements proposent des sessions de fin de peine. Si tel est le cas, nos serviteurs de confiance peuvent s'organiser pour fournir des informations sur NA dans le cadre de ces sessions

(consultez les informations sur les ateliers pour le nouveau, dans la partie sur les tribunaux spécialisés en affaires de drogue de ce chapitre).

Réunions indépendantes dans le cadre d'un établissement pénitentiaire

Il existe une distinction entre une réunion indépendante qui suit le *Guide institutionnel du groupe* et une réunion organisée au sein d'une institution par des membres de l'extérieur. Une réunion indépendante est généralement préférable au sein d'un établissement de longues peines. Une réunion indépendante ou entièrement autonome n'est pas la même chose qu'une réunion du comité H&I, bien que des membres de l'extérieur participent et soutiennent parfois ce type de réunion. Souvent, un établissement demande qu'un membre de NA de l'extérieur s'occupe des groupes qui tiennent des réunions de NA à l'intérieur de cet établissement. Une façon de déterminer le format le plus approprié à une institution donnée consiste à se renseigner auprès du personnel sur les besoins des détenus. Les formats d'étapes peuvent aider les dépendants dans les établissements de longues peines à acquérir une notion du programme de rétablissement de NA grâce au travail de nos douze étapes. Les réunions institutionnelles entièrement autonomes de NA peuvent élire des serviteurs de confiance. Il existe des cas où une réunion entièrement autonome a rejoint le comité des services locaux le plus proche. Les groupes au sein d'une institution peuvent être représentés à l'assemblée des services locaux de différentes manières : un détenu élu agit en tant que RSG et est autorisé à participer aux ASL ; le groupe s'entretient avec un membre de l'extérieur qui agit en tant que RSG du groupe ; le groupe choisit d'élire un membre de l'extérieur comme RSG pour les représenter à l'ASL.

Coordination des services

Il existe différents moyens pour coordonner les services au sein d'un établissement pénitentiaire. Certaines localités se servent d'un panel pour organiser des réunions dans un établissement, tandis que d'autres utilisent une approche fondée sur la réalisation d'un projet. Les projets permettent à nos localités de fournir des services en plus des panels et des réunions. Fournir des publications de NA ou ouvrir une réunion en collaboration avec le personnel pénitentiaire constitue peut-être l'objectif d'une ASL ou de l'un de ses comités. S'il n'existe pas de comité des services locaux, alors le service au sein des établissements pénitentiaires devra dépendre d'un ou de plusieurs groupes. Le principe de responsabilité est important. Nos serviteurs de confiance doivent toujours être responsables devant un comité ou un groupe. L'essentiel pour une localité est de structurer ses services de manière à atteindre ses objectifs.

Un comité peut encourager une rotation de ses serviteurs de confiance tout en maintenant une relation régulière avec un établissement pénitentiaire. Une localité peut s'efforcer de trouver un équilibre entre le principe de rotation et le principe de continuité. Cela signifie que certains engagements durent entre six mois et un an, et que d'autres durent plus longtemps. Une localité doit s'assurer que ses services sont coordonnés pour que les réunions au sein des établissements pénitentiaires se déroulent sans problèmes.

Un véritable leader de NA sait non seulement servir, mais aussi se retirer pour donner à d'autres l'occasion de servir à leur tour. Quand les dirigeants s'accrochent à leur poste, cela empêche notre fraternité de grandir, tandis que l'arrivée régulière de nouveaux dirigeants contribue à la croissance de NA. Un véritable dirigeant sait aussi combien il est

important d'observer la pratique de rotation des services afin de bien respecter la distinction entre principes et personnalités.

Les Douze Principes de Service de NA

Mise en action de votre plan

Interaction avec le personnel de l'établissement

Les membres de NA ont besoin d'interagir avec le personnel des établissements pénitentiaires pour ouvrir des réunions, faire entrer des panels ou établir des relations régulières. Ces interactions sont vitales si nous souhaitons entretenir des relations durables avec les établissements pénitentiaires locaux. La manière dont nous interagissons est souvent déterminante en matière de relations publiques. Notre attitude, notre langage et la bonne volonté dont nous faisons preuve pour coopérer avec des organismes afin d'atteindre plus de dépendants constituent la base de nos efforts de relations publiques. Les points suivants peuvent aider à la réussite de ce type d'interactions :

- ☞ Créez une image réaliste de ce que NA peut ou ne peut pas faire.
- ☞ Prenez des engagements que le comité des services locaux peut raisonnablement espérer mener à bien.
- ☞ Maintenez un dialogue avec l'établissement où vous intervenez. Faites des visites régulières afin que le personnel de l'établissement connaissent les statuts de NA. Assurez-vous de mettre à jour les coordonnées de vos serviteurs de confiance auprès de l'établissement, et expliquez que la rotation des postes de service peut entraîner la visite de nouvelles personnes.
- ☞ Demandez d'être présentés au personnel de l'établissement, et demandez par écrit le règlement et les procédures en vigueur ; telles que la personne à contacter en cas d'urgence, si des papiers d'identité sont demandés pour pénétrer dans l'établissement, quand signer le registre des entrées, etc. Assurez-vous de partager ces informations avec les membres qui se rendront dans l'établissement.
- ☞ Discutez des formats possibles de réunions, et cherchez à savoir si des membres du personnel pénitentiaire assisteront à la réunion.
- ☞ Renseignez-vous pour savoir si des boissons chaudes (telles que du café ou du thé) et des biscuits peuvent être mis à la disposition des participants de la réunion.
- ☞ Demandez régulièrement au personnel pénitentiaire si NA semble répondre aux besoins des détenus.
- ☞ Faites savoir au personnel de l'établissement que des magazines périodiques gratuits telles que *Reaching Out* et *The Na Way* sont disponibles (auprès des Services mondiaux de NA) et que les publications de NA sont disponibles à l'achat.
- ☞ Si, dans un établissement, il existe un problème avec un panel, nous pouvons programmer une réunion avec le personnel pénitentiaire afin de trouver une solution. Des relations solides avec le personnel nous aident à mieux atteindre notre objectif, qui est de transmettre le message de NA, en particulier quand des problèmes se présentent.

 Pour davantage de suggestions pratiques, rendez-vous à la partie « A faire et à ne pas faire » à la fin de ce chapitre.

Maisons de correction et délinquants juvéniles

La plupart des informations précédentes à propos des maisons d'arrêt et des prisons s'appliquent aux maisons de correction (y compris aux centres éducatifs) ainsi qu'aux délinquants juvéniles. Les serviteurs de confiance qui se rendent dans les maisons de correction peuvent examiner, en premier lieu, les éléments de formation listés dans la partie précédente. Vous trouverez ci-dessous des informations complémentaires particulièrement importante lors des interactions avec les délinquants juvéniles.

Règlement interne des établissements et lois en vigueur

Il est important d'être très clair à propos du règlement des établissements et des lois en vigueur. Les mineurs font souvent l'objet d'une protection légale plus stricte. Parfois tout contact physique est interdit, y compris les accolades. Le mieux est d'éviter tout contact physique ; cela est également valable pour la plupart des centres de détention pour adultes. La pratique qui consiste en ce que des membres féminins rendent visite aux établissements pour femmes, et des membres masculins rendent visite aux établissements pour hommes prend une plus grande signification encore avec les délinquants juvéniles. Du fait de la responsabilité légale, et en raison de l'âge de ces délinquants, le personnel est généralement présent durant les réunions de NA. Il est habituellement demandé à nos membres de s'en remettre au personnel pénitentiaire si un comportement inapproprié ou déplacé a lieu en réunion.

Coopérer avec les parents et les surveillants

Le travail auprès de délinquants juvéniles nous amène parfois à interagir avec les parents ou les surveillants. Dans un esprit de coopération, nos membres peuvent informer les parents et les surveillants des ressources destinées aux familles des dépendants. Nar-Anon fait partie de ces ressources, mais il existe également des lignes téléphoniques d'information, des services d'aide et Familles Anonymes pour n'en citer que quelques-unes. Coopérer avec les parents et les surveillants n'inclut pas d'apporter des messages ou des cadeaux aux détenus mineurs. Les lignes de conduite de l'établissement et de la localité aideront à délimiter le niveau de coopération approprié avec les parents et les surveillants.

Formation et préparation des serviteurs de confiance

Les serviteurs de confiance qui organisent des réunions au sein des établissements pour délinquants juvéniles constatent parfois que les formats de réunion avec un conférencier sont ceux qui fonctionnent le mieux. Cela est dû au fait que le personnel de l'établissement est souvent présent aux réunions. Il est préférable d'établir des formats qui encouragent les participants à être attentifs au contenu de leur propos et qui les aident à rester concentrés sur le rétablissement au sein de NA. Les formats de questions et réponses sur les douze étapes, le parrainage ou le programme de NA peuvent également être utilisés comme formats de réunion dans les centres de détention pour délinquants juvéniles. Nos serviteurs de confiance doivent également être avertis que des problèmes de conduite, tels que le dérangement des réunions par des bavardages ou des commentaires, peuvent éventuellement survenir quand des délinquants juvéniles qui ne sont pas nécessairement dépendants sont obligés d'assister à nos réunions.

Les points suivants semblent particulièrement indiqués lors de la formation des serviteurs de confiance qui s'apprêtent à intervenir au sein d'un centre de détention pour délinquants juvéniles :

- ✎ Expliquez aux délinquants juvéniles ce qu'ils peuvent attendre du programme et de la fraternité de NA (les membres de NA sont de tous âges, ils interprètent les étapes de différentes façons, etc.).
- ✎ Evitez les discussions sur la dépendance et les pratiques du centre de détention.
- ✎ Rappelez-vous de ne pas traiter un jeune différemment. Faites attention de ne pas rabaisser ces membres potentiels ni de les favoriser en raison de leur âge.
- ✎ Afin de réduire les sources de distraction, les lignes de conduite des réunions devront être fermes. Les formats des réunions peuvent expliquer que, dans les réunions de NA, une seule personne parle à la fois, et que nous nous efforçons de partager avant tout sur notre expérience personnelle du rétablissement.

Discuter et aborder les points délicats dans les centres de détention pour délinquants juvéniles

Implications légales

Lors d'une réunion de NA, le partage d'un mineur sur les formes d'abus qu'il ou elle a subis peut avoir des implications légales. La localité peut consulter les lois en vigueur et prendre des mesures préventives. Les formats de réunions peuvent être conçus de façon à écarter les partages concernant les abus. Nos serviteurs de confiance peuvent également informer le personnel de l'établissement des limites à observer lors des partages en réunion. Si un mineur partage qu'il ou elle a subi des abus, l'ASL ou son comité doit avoir un plan pour donner une suite légale à ce genre de révélation. De façon générale, tout abus doit être signalé. Nos comités doivent être prêts à agir de façon responsable face à de telles situations.

Médicaments

Quelles que soient les opinions personnelles de nos serviteurs de confiance, NA n'a aucune opinion sur les méthodes de traitements notamment sur celles qui consistent à prescrire des médicaments. Ce sujet peut sembler ambigu pour nos serviteurs de confiance comme pour nos membres qui participent aux réunions de NA au sein d'un établissement. Nos membres mentionnent souvent le message d'abstinence complète de toute drogue qui figure dans nos publications – mais nous n'avons aucune opinion, en tant que fraternité, sur les médicaments. Notre littérature déclare également que nous ne sommes pas médecins, et que nous abordons la dépendance dans un esprit non professionnel. Notre but est toujours le même : transmettre le message de NA aux dépendants qui souffrent. Notre message est mieux transmis quand nous évitons de nous engager dans des controverses sur des sujets tels que l'utilisation de médicaments. Sur cette question, nos membres peuvent se référer à la brochure d'information *Quand la maladie frappe*, au commentaire de la troisième tradition de *Ca marche : comment et pourquoi*, et au *Manuel H&I*.

Il est vital de ne conseiller à personne d'arrêter de prendre les médicaments qui lui ont été prescrits. Nous ne sommes pas médecins ! Notre approche n'est pas professionnelle, et nous n'avons aucune opinion sur des sujets extérieurs. Nous devons être certains d'être clairement compris comme n'allant pas à l'encontre d'un avis médical – et, d'un autre côté, que nous ne cautionnons pas l'usage d'une drogue quelle qu'elle soit.

Témoignage de membres du comité H&I

Unités psychiatriques carcérales

Nous ne savons jamais à l'avance où se trouvent les dépendants qui pourraient bénéficier du message de NA. Les établissements psychiatriques hébergent parfois des dépendants présentant des troubles mentaux, ou des dépendants qui ont prétexté un trouble mental pour leur défense et qui ont été internés par décision de justice. Les raisons pour lesquelles un dépendant se trouve dans tel ou tel établissement ou ses problèmes ne nous concernent pas ; ce qui nous importe est de rendre le message de NA accessible à tous.

Formation et préparations des serviteurs de confiance

Les présentations par un panel de membres conviennent souvent mieux à ce type de dépendants. Participer à ces panels peut s'avérer difficile, et nos serviteurs de confiance rapidement découragés. Les points suivants peuvent aider nos membres à mieux se préparer pour intervenir dans ce type d'établissement :

- ✎ Nos panels sont plus performants lorsque nos serviteurs de confiance sont abstinents depuis longtemps et ont déjà transmis le message de NA en milieu carcéral. Connaître les éventuels problèmes rencontrés avec les détenus des unités psychiatriques peut également aider nos membres destinés à intervenir dans ces unités.
- ✎ Ne donnez aucun objet aux patients ou détenus ; prenez connaissance du règlement de l'établissement.
- ✎ La rotation des postes de service de nos membres devra être minimale, la régularité étant primordiale pour intervenir dans ce type d'établissement. Les représentants de NA doivent être clairement conscients de ce qu'ils font, leur application et leur régularité pouvant soulager les patients.
- ✎ Les réunions peuvent être couramment perturbées. Les serviteurs de confiance expérimentés parviennent le plus souvent à ignorer ces perturbations. Le comité peut collaborer avec le personnel de l'établissement pour trouver des moyens de minimiser l'impact des comportements à l'origine des perturbations en réunion.
- ✎ Les détenus de ce type d'établissement sont presque toujours sous l'emprise de médicaments destinés à tempérer leur conduite. Des membres expérimentés seront sans doute plus capables de répondre aux questions qui sont parfois soulevées concernant l'usage des médicaments. Faites attention à n'exprimer aucune opinion sur l'usage des médicaments. (Pour plus d'informations sur la question de l'usage des médicaments et les interventions des panels, reportez-vous à la partie « Maisons de correction et délinquants juvéniles » ci-dessus).
- ✎ Prenez soin d'expliquer que NA et ses membres ne font pas partie de l'établissement.

- ✍ Servez-vous d'un format de réunion rigoureux ; les formats porteront exclusivement sur une présentation de NA. Des cassettes audio contenant des témoignages de rétablissement pourront également s'avérer utiles dans ce type d'établissement.
- ✍ L'attention des patients ou des détenus de ces établissements peut être limitée ; la durée des réunions devra sans doute être raccourcie en conséquence.

Transmettre le message dans ce type d'établissement est un service particulièrement délicat. Seuls les membres les plus expérimentés du comité H&I doivent être désignés pour y participer. Les interventions de l'extérieur y sont généralement soumises à des conditions très strictes. Il est essentiel que nous nous familiarisions avec le règlement et les restrictions qui y ont cours. Lors de nos interventions dans ce type d'établissement, il est souhaitable de procurer aux membres du comité H&I le maximum de protection que le personnel est capable de leur offrir.

Témoignage de membres du comité H&I

Les tribunaux spécialisés dans les affaires de drogue

Quelle est leur nature ?

Souvent, les personnes condamnées pour une affaire de drogue sont priées par décision de justice de se rendre aux réunions de Narcotiques Anonymes. Les programmes en douze étapes font souvent partie des traitements alternatifs imposés par décision de justice en raison de leur efficacité et de leur gratuité. Les programmes en douze étapes ont fait l'objet d'études qui ont démontré la crédibilité et l'efficacité de NA. A la suite de ces recherches, le nombre de dépendants orientés vers les réunions de NA par les tribunaux a considérablement augmenté ces dernières années. Des programmes établis par les cours de justice spécialisées dans les affaires de drogue (ou des programmes similaires) sont mis en place partout dans le monde. Les détails de ces programmes peuvent varier d'une communauté à l'autre, mais leurs prémisses sont les mêmes.

Les tribunaux spécialisés dans les affaires de drogue (ou les programmes d'évitement de peine) ont un impact significatif sur Narcotiques Anonymes – à tel point que le Conseil Mondial a rédigé le Bulletin n° 31 : « Meeting Attendance Cards » (qui peut se traduire par : « Cartes de présence en réunion »). Les dépendants entendent souvent le message de rétablissement de NA à la suite d'une décision de justice. Ce qui ne veut pas dire que les relations entre NA et les tribunaux spécialisés dans les affaires de drogue se déroulent sans aucun problème. Les groupes et les ASL qui ont une approche dynamique de leur relation avec les tribunaux spécialisés dans les affaires de drogue semblent davantage capables de faire face à l'impact des décisions de justice sur la communauté locale de NA. Cette partie traite de la manière dont nos groupes et nos ASL peuvent développer des relations avec les tribunaux spécialisés dans les affaires de drogue afin de transmettre le message de rétablissement de NA.

Relations entre NA et les tribunaux spécialisés dans les affaires de drogue

Si nous voulons faire preuve d'initiative, nous devons faire savoir aux magistrats des tribunaux ce qu'est (et n'est pas) le programme de NA, et ce que NA peut (et ne pas) faire. Nous souhaitons développer des relations de coopération avec les tribunaux spécialisés dans

les affaires de drogue tout en respectant nos traditions. Le fait de tenir des discussions au niveau de la localité aide nos membres à prendre conscience de l'impact que les tribunaux spécialisés dans les affaires de drogue peuvent avoir sur les réunions locales de NA. Ces discussions donnent l'occasion à nos membres de proposer leurs idées et de trouver des solutions pour gérer les cartes de présence en réunion, accueillir les nombreux nouveaux arrivants aux réunions locales de NA et développer des relations avec les magistrats et le personnel des tribunaux.

Discussions locales sur les tribunaux spécialisés dans les affaires de drogue

Voici quelques points que l'ASL peut prendre en compte lors des discussions sur les initiatives à prendre auprès des tribunaux spécialisés dans les affaires de drogue :

- ☞ Invitez les magistrats et le personnel des tribunaux spécialisés dans les affaires de drogue à participer à une table ronde avec les membres de l'ASL. Ces discussions peuvent avoir pour sujets les moyens d'aider les dépendants qui sont obligés de se rendre en réunion sur décision de justice. Nous pouvons donner des informations sur les réunions de NA et le programme de NA aux magistrats des tribunaux, tandis que nos serviteurs de confiance ont là une occasion de se renseigner sur les tribunaux spécialisés dans les affaires de drogue.
- ☞ Il est important de faire savoir aux magistrats et au personnel des tribunaux spécialisés dans les affaires de drogue (ce qui inclut les procureurs de l'accusation, les officiers de probation ou les juges d'application des peines selon les pays, et les officiers de police) que NA est une ressource possible pour les dépendants (parce qu'ils sont souvent les premiers à interagir avec les dépendants). La localité peut placer des affiches dans les postes de police, les bureaux des officiers de probation ou des juges d'application des peines (selon les pays) ou dans leur salle d'attente.
- ☞ Discutez des types de réunions les plus adaptés à l'arrivée d'un grand nombre de participants munis, sur ordre de justice, de cartes de présence en réunion à faire signer.
- ☞ Créez des ateliers pour les nouveaux afin de les aider à comprendre le programme de NA, spécialement dans l'enceinte des palais de justice ou d'institutions similaires. Les ateliers pour les nouveaux seront utiles aux petites localités, qui comptent peu de membres en réunion. Les ateliers pour les nouveaux sont équivalents à un panel de présentation en ce que nos serviteurs de confiance y donnent, dans un format structuré, des informations sur NA. Un comité peut utiliser le *Guide des groupes institutionnels* pour ouvrir des réunions dans l'enceinte des tribunaux spécialisés dans les affaires de drogue, réunions qui subviendront peut-être plus tard à leurs besoins et seront autonomes.
- ☞ Les membres de NA peuvent discuter du rôle des juges dans l'orientation des dépendants vers NA. Un juge peut suivre de près le rétablissement d'un de ses prévenus et s'impliquer activement – ce qui peut vouloir dire que ce juge exige de son prévenu qu'il ait un parrain, qu'il travaille les étapes et qu'il choisisse un groupe d'appartenance. Si un juge requiert que le parrain d'un de ses prévenus se rende au tribunal, la limite de la coopération est alors franchie, un parrain n'ayant pas à obéir à une cour de justice. Nous nous abstenons de répondre aux demandes qui entrent en

conflit avec nos traditions ou nos droits civils. Les juges et les institutions ne sont pas tenus d’agir selon nos traditions – cette responsabilité nous revient.

- ☞ Nos ASL peuvent parfois participer aux programmes de formation des magistrats affectés aux tribunaux spécialisés dans les affaires de drogue. Quand nous participons à ce genre de formation, effectuons des présentations ou organisons un stand d’information, un grand nombre de nouveaux magistrats acquièrent une meilleure compréhension du rôle de NA, des défis que nous avons à relever et de nos capacités.

Ce qu’une localité peut communiquer aux magistrats des tribunaux spécialisés dans les affaires de drogue

Lors d’une première prise de contact, une ASL peut communiquer les points suivants aux magistrats des tribunaux spécialisés dans les affaires de drogue :

- ☞ Précisez que NA est un programme de rétablissement volontaire, pas un centre de traitement.
- ☞ Décrivez ce qui se passe lors d’une réunion de NA : nous distribuons des porte-clés correspondant aux temps d’abstinence de nos membres, nous pratiquons le parrainage, il existe différents formats de réunions, etc.
- ☞ Discutez du principe de la septième tradition avec les magistrats des tribunaux afin qu’ils expliquent à leurs prévenus son sens dans NA. Ce principe signifie que les dépendants orientés vers NA par décision de justice aident à ranger les chaises ou mettent de l’argent dans le panier de la septième tradition.
- ☞ Communiquez avec le personnel approprié du tribunal (souvent le plus haut responsable de la cour). En général, ces professionnels décident du nombre de réunions auxquelles les prévenus doivent se rendre, et les juges surveillent l’application des injonctions thérapeutiques. Informez la cour des réunions prêtes à accueillir un grand nombre de participants.
- ☞ Fournissez des listes de réunion à jour et des numéros de téléphone de lignes d’aide.
- ☞ Suggérez aux tribunaux d’acquérir des brochures d’information et des publications de NA pour les donner à leurs prévenus.
- ☞ Invitez le personnel des tribunaux spécialisés dans les affaires de drogue à assister à des réunions ouvertes de NA.

Ce désir n’est pas quantifiable. Il habite le cœur de chaque membre. Puisque l’unique condition pour devenir membre exclut toute évaluation préalable, les portes de nos réunions doivent être grandes ouvertes à tous les dépendants qui désirent se joindre à nous. Il est recommandé de leur manifester, dans nos salles, l’attention et l’amour qui ont permis à chacun d’entre nous d’éprouver un sentiment d’appartenance. En nous incitant à faire bon accueil aux autres, la troisième tradition permet la croissance de la fraternité.

Ca marche : comment & pourquoi

Les cartes de présence en réunion et les groupes de NA

Il existe plusieurs raisons au fait que nos membres se sentent mal à l'aise en présence de dépendants qui sont obligés de se rendre aux réunions de NA suite à une décision de justice. Une de ces raisons est que Narcotiques Anonymes, en tant que fraternité, ne tient pas ses membres sous surveillance ; une autre est que la présence forcée en réunion semble aller à l'encontre de notre philosophie. De nombreux membres, cependant, ont rencontré NA à la suite d'une injonction thérapeutique, décidée par des cours de justice ou même des centres de traitement. Il ne nous appartient pas de décider si une personne est prête à devenir abstinent ou si elle est membre de NA. De nombreux membres qui n'avaient pas l'intention d'assister aux réunions de NA ont fini par rester à NA après avoir fait l'objet d'une injonction thérapeutique.

Néanmoins, les prévenus envoyés par décision de justice peuvent troubler l'atmosphère de rétablissement d'un groupe et compromettre ses ressources financières. Il est utile de nous rappeler que notre littérature déclare nous ne nous soucions pas d'où vient un dépendant. Nos groupes peuvent se demander si d'écarter les dépendants qui nous sont envoyés par décision de justice est réellement la meilleure solution. Les idées suivantes aideront nos groupes à trouver des solutions aux difficultés réelles auxquelles ils doivent faire face du fait de la présence de dépendants obligés de se rendre à nos réunions :

- ☞ Le groupe peut souhaiter procéder à un inventaire. Cet inventaire peut être centré sur la disponibilité et les capacités du groupe à accueillir des dépendants obligés de se rendre en réunion. Même si une présence nombreuse peut déranger l'atmosphère de rétablissement, un groupe doit tenir compte de son attitude envers les dépendants qui nous sont envoyés par les tribunaux. Le groupe est-il ouvert et accueillant ? Des participants qui nous sont envoyés par les tribunaux peuvent ne pas être dépendants ou ne pas être prêts à admettre qu'ils sont atteints de la maladie de la dépendance. Le groupe peut se demander s'il agit conformément à la troisième tradition de NA.
- ☞ Un groupe peut examiner si le format de sa réunion est adapté à une arrivée massive de nouveaux membres. Un groupe ayant un format de participation peut décider de changer le format de sa réunion de manière à mieux accueillir les nouveaux membres, et opter pour des ateliers pour le nouveau, des réunions avec un conférencier ou un format de questions et réponses. Même après toutes ces considérations, un groupe peut décider qu'il n'est pas en mesure de recevoir les personnes munies d'une carte de présence en réunion. Le groupe communique alors sa décision à l'ASL ou au comité en relation avec les tribunaux. Les groupes de NA ayant décidé de ne pas signer les cartes de présence peuvent être mentionnés dans la liste de réunions locale, afin que les membres qui assistent à nos réunions sous le coup d'une injonction thérapeutique ne fassent pas l'erreur de s'y rendre.

Troisième tradition : *La seule condition requise pour devenir membre de NA est le désir d'arrêter de consommer.* Tous les dépendants sont les bienvenus et sont égaux face à l'aide offerte pour les soulager de leur dépendance. Dans ce programme, tout dépendant peut se rétablir dans une atmosphère d'égalité.

☰ La signature des cartes de présence est un service rendu aux dépendants. Un groupe de NA ne tient pas ses membres sous surveillance. Quand NA en était à ses débuts, nos réunions étaient toutes surveillées. Demander à la police d'arrêter de surveiller nos réunions afin que les dépendants ne craignent pas de s'y rendre a été l'une des premières initiatives de coopération du service des relations publiques de notre fraternité. Si nous découvriions que des réunions sont à nouveau sous surveillance, nous pourrions prendre la même initiative. En signant des cartes de présence, nos groupes attestent des présences en réunion pour rendre service aux dépendants, pas aux tribunaux. La confidentialité des dépendants sera toujours respectée ; nous nous efforçons de traiter les membres qui nous sont envoyés par les tribunaux de la même manière que nous traitons les autres membres de NA.

☰ Parfois, nos membres peuvent être préoccupés par le fait que des dépendants munis de cartes de présence quittent les réunions plus tôt. Heureusement, il n'est pas de notre responsabilité de surveiller si un dépendant obligé de se rendre en réunion reste jusqu'à la fin de chaque réunion. Cependant, pour décourager ces membres de quitter les réunions plus tôt, certains groupes ramassent les cartes de présence au cours du passage de la septième tradition et les restituent à leurs propriétaires à la fin de la réunion. Si un groupe est mal à l'aise avec le fait de signer des cartes de présence, il peut alors avoir recours à une solution alternative telle que l'usage d'un tampon du groupe.

La solidité de nos relations avec le système judiciaire peut faire la différence dans la vie de nombreux dépendants. Des relations solides sont bâties sur une communication claire et précise, sur la confiance et grâce à un dialogue constant. Nos efforts de service auprès du système judiciaire servent notre but primordial qui est de transmettre le message de NA aux dépendants qui souffrent.

Ressources

Journal local des actions concernant la justice

Lettre aux tribunaux

Formulaire de demande des panels

Exemple d'atelier pour le nouveau

QFP relatives à la justice

Suggestions de prise de contact

Tribunaux spécialisés dans les affaires de drogue

Etablissements pénitentiaires, prisons

Avocats et procureurs

Police / Gendarmerie

Education / Formation (facultés de droit, formations pour les tribunaux spécialisés dans les affaires de drogue, cursus de droit pénal, écoles de police, etc.)

Associations professionnelles (spécialement nationales et internationales)

Officiers de probation ou juges d'application des peines (selon les pays)

Addenda

« **A faire et à ne pas faire** » (adapté du *Manuel des Hôpitaux & Institutions*) :

A Faire :

- 👍 Mettez les numéros de téléphone des lignes téléphoniques de NA à la disposition des détenus afin qu'ils puissent trouver NA à leur sortie.
- 👍 Assurez-vous que les personnes qui se rendent dans un établissement en ont clairement compris les règles.
- 👍 Commencez et terminez à l'heure !
- 👍 Soulignez que le rétablissement de NA est accessible à tous les dépendants, quelles que soient les drogues qu'ils ont consommées.
- 👍 Déclarez clairement que Narcotiques Anonymes n'a aucun lien avec l'établissement visité ni avec les autres fraternités ou méthodes de traitement.
- 👍 Sélectionnez avec soin les membres des panels, les conférenciers, les modérateurs et les coordinateurs.
- 👍 Essayez toujours d'obtenir par écrit les accords passés avec le personnel pénitentiaire.
- 👍 Cachez les tatouages relatifs à des gangs.

A ne pas faire :

- ☞ Avoir une tenue négligée (informez-vous sur les codes vestimentaires de l'établissement).
- ☞ Se rendre seul(e) à une réunion organisée par le comité H&I au sein d'un établissement.
- ☞ Parler exagérément de sa consommation lors d'un message de rétablissement.
- ☞ Discuter de sujets liés au règlement interne de l'établissement, à la législation, à des programmes thérapeutiques ou à d'autres fraternités.
- ☞ Parler des conditions de vie à l'intérieur de l'établissement, ou de membres du personnel de l'établissement avec les détenus.
- ☞ Porter des bijoux voyants ou avoir sur soi une grosse somme d'argent.
- ☞ Servir d'intermédiaire pour faire entrer ou sortir des messages et des lettres d'un établissement.
- ☞ Amener un membre de NA qui a des amis ou des membres de sa famille à l'intérieur de l'établissement.
- ☞ Demander pour quel genre de délit un détenu a été incarcéré, ou discuter de sa culpabilité ou de son innocence.
- ☞ Accepter de l'argent ou des cadeaux de la part d'un détenu ou lui offrir de l'argent ou des cadeaux.

Centres de traitement : patients externes, internes et résidents

L'Enquête sur les membres de NA du Bureau des Services mondiaux de Narcotiques Anonymes indique que plus de 40 pour cent de nos membres ont découverts les réunions de NA suite à un passage en centre de traitement. Si nous voulons rendre le message de NA accessible aux dépendants il est important que nous développiions des relations avec les professionnels des centres de traitement. Quand nous intervenons auprès des professionnels du traitement de la dépendance, nous nous efforçons d'atteindre les objectifs suivants :

- ❖ Augmenter la **visibilité, la fiabilité** et l'**accessibilité** de Narcotiques Anonymes.
- ❖ Faire davantage prendre conscience de NA en tant que **ressource** pour la communauté.
- ❖ Montrer que NA est une **association crédible, financièrement autonome** et qui ne demande aucun frais de cotisation.

Quel que soit le cadre du traitement, ce chapitre aborde la façon de développer des relations qui nous aideront à atteindre les objectifs cités plus haut. Vous trouverez ici des informations sur la préparation des comités, la formation de nos serviteurs de confiance et des approches pour interagir avec les professionnels des traitements de la dépendance.

Au cœur des principes des relations publiques

Cette partie est tirée du chapitre deux.

L'attrait

Ce qui peut également avoir de l'attrait pour le public et les professionnels ayant à traiter avec des dépendants, est une attitude empreinte de responsabilité, une communication fiable, un engagement et un comportement qui reflètent le rétablissement. Nous pouvons démontrer la fiabilité de NA en étant présents et en assumant les responsabilités que nous avons prises, qu'il s'agisse d'un appel téléphonique d'informations concernant NA ou de fournir des listes de réunions à une bibliothèque publique. A partir des expériences de membres de NA nous pouvons apprendre comment assurer les engagements que nous prenons auprès de professionnels. Au cas où quelque chose nous empêcherait d'aller à un rendez-vous, nous pouvons demander à un autre membre de la fraternité de le faire pour nous, et avertir la personne envers qui nous avons pris cet engagement que quelqu'un d'autre viendra à notre place. Nous pouvons

maintenir aussi une bonne communication dans notre comité en restant en contact avec son coordinateur. Nous avons besoin d'autres membres de NA pour arriver vraiment à construire et maintenir des relations avec le public. Une coopération et une collaboration entre nos régions et comités peuvent nous aider à transmettre un message de rétablissement attrayant pour le public.

- 📖 Quel est l'impact de notre comportement personnel sur l'attrait du programme de NA ?
- 📖 Que peuvent faire nos membres pour donner de l'attrait au programme de NA ?

Coopération et pas affiliation

Nous avons de bonnes chances de créer et d'entretenir des relations de coopération productives en passant en revue simplement et honnêtement quels services nous pouvons et ne pouvons pas offrir aux autres. Par exemple, si nous entrons en relation avec un centre de traitement ou institution correctionnelle, nous demandons quelles sont leurs attentes vis à vis de NA. Peut-être nous ont-ils demandé des réunions hebdomadaires et, après une estimation honnête, nous décidons que nous ne pouvons pas faire face à leur demande. En revanche, nous pouvons offrir une réunion mensuelle. De cette manière, nous créons un rapport que nous pouvons entretenir avec sérieux avec le temps. Nous pratiquons la coopération en étant honnête concernant ce que nous pouvons offrir, et nous trouvons encore une façon de répondre aux demandes. En conséquence, les organisations publiques apprennent à avoir confiance en nos membres et à compter sur notre programme comme une ressource crédible pour la communauté.

- 📖 Comment pouvons-nous travailler avec le public et d'autres organismes sans en faire partie ni leur être affiliés ?
- 📖 Quelle est notre expérience (en tant que membres et en tant que localité) de la coopération avec le public ?

Relations publiques et traitements de la dépendance

A la suite d'un processus de planification locale (voir l'Outil de planification locale dans les ressources du chapitre trois), nos serviteurs de confiance ont peut-être décidé que le développement de relations plus solides avec les centres de traitement de la localité était une priorité. Le comité des services locaux peut alors discuter de ce qu'il est capable de fournir, des demandes auprès de NA des centres de traitements locaux, et de ce qu'il estime nécessaire pour rendre le message de NA accessible au sein des centres de traitements locaux.

Planification et préparation des localités et des comités

En complément du processus de planification local, les questions suivantes aideront nos serviteurs de confiance à évaluer et choisir les services qu'ils sont capables de fournir aux centres de traitement. Ces questions peuvent aider nos localités à tenir des discussions sur la façon de développer des relations solides avec le personnel des centres.

- ✍ Nos interactions avec les professionnels des centres de traitement s'accomplissent-elles dans un esprit de **coopération** ? Notre approche des centres de traitement met-elle en

évidence que le programme de NA et les programmes des centres de traitement partagent un objectif commun : aider les dépendants à rester abstinents, même si nos méthodes sont parfois différentes ?

- ✎ Fournissons-nous des **informations pertinentes** sur NA aux centres de traitement ? Leur avons-nous fourni les coordonnées d'un membre de NA fiable à contacter ? Leur avons-nous donné le catalogue des produits de NA et/ou un lot initial de publications de NA ? Envoyons-nous régulièrement des listes de réunions de NA mises à jour aux centres de traitement ?
- ✎ Comment la localité (ou le comité) peut-elle travailler avec les professionnels des centres de traitement pour faire en sorte que les patients aient facilement **accès** à NA ; par exemple, avons-nous informé les professionnels des centres de traitement de l'existence des réunions de NA à proximité ?
- ✎ Souvent, les professionnels des centres de traitement demandent des informations sur les réunions de NA qui s'adressent à une **population spécifique**. Avons-nous déterminé quelles réunions locales sont utiles à des populations spécifiques (par exemple, les sourds et les malentendants, les jeunes, les homosexuels hommes ou femmes, les groupes de langue différente, etc.)?
- ✎ Etant donné les **ressources humaines** (c'est-à-dire nos membres), combien de réunions la localité peut-elle raisonnablement organiser au sein des centres de traitement locaux, et ce de façon durable ? Quelle serait la meilleure utilisation des ressources humaines de NA, et comment pourrait-elle répondre aux besoins de la communauté ? Dans les centres de traitement, nos serviteurs de confiance vont-ils organiser des réunions hebdomadaires ? Mensuelles ?

Les méthodes de traitement de la dépendance évoluant, la façon dont nous fournissons nos services aux centres de traitement évolue aussi. Il est important de garder à l'esprit qu'il existe de nombreuses façons de développer des relations positives avec les professionnels des centres de traitement. Les patients externes et les méthodes de traitement basées sur la foi exigeront peut-être que nous fournissions des services autres que simplement organiser des réunions de NA. Dans ce cas, nous pouvons développer des relations en fournissant des informations sur le programme de NA, en programmant des réunions régulières avec le personnel et en développant une relation solide fondée sur la coopération et le respect.

Il se peut qu'une relation de coopération soit le service le plus précieux que nous ayons à offrir à un centre de traitement. Cela signifie que nous lui fournissons des informations précises afin que les professionnels du centre comprennent le programme de NA et soient désireux d'orienter leurs patients vers les réunions de NA. Coopérer signifie aussi que nos interactions sont régulières et fiables. Etablir un planning pour déposer chaque mois des listes de réunions mises à jour, ou téléphoner aux différents centres avec un numéro de téléphone de NA à jour peut faire partie intégrante de notre plan pour développer des relations solides.

Coordination des services

Il existe de nombreuses façons de coordonner nos services auprès des centres de traitement. Certains comités utilisent un panel de membres, coordonné par un leader, pour organiser des réunions à l'intérieur des centres de traitement, tandis que d'autres utilisent une approche fondée sur un projet pour atteindre un objectif fixé à l'avance (comme celui de fournir des publications de NA ou de rencontrer régulièrement le personnel du centre). S'il n'existe pas de comité des services locaux, alors les services auprès des centres de traitement

doivent être le produit d'un ou plusieurs groupes de NA. Le principe d'être responsable devant un groupe de membres est important. Nos serviteurs de confiance doivent toujours être responsables devant un comité ou un groupe de NA. L'important est que la localité parvienne à structurer ses services de façon à pouvoir atteindre ses objectifs.

Si nous nous apercevons que notre relation avec une quelconque organisation diminue notre ardeur à transmettre le message de rétablissement, nous devons, sans crainte, mettre fin à celle-ci. Notre force réside dans le pouvoir du programme de NA.

Ca marche : comment et pourquoi

Les relations publiques avec les centres de traitement sont fondées sur notre capacité à développer des relations positives, fournir régulièrement des informations pertinentes et rendre NA plus accessible. La planification, la formation et la communication peuvent nous aider à rendre le programme de NA encore plus accessible à tous les dépendants qui cherchent à se rétablir de la dépendance.

Préparation des comités

Nous préparer à interagir avec les professionnels des centres de traitement augmente nos chances de développer des relations positives et durables. Souvent nos serviteurs de confiance répondent aux demandes émanant des centres de traitement sans tenir compte des moyens de leur localité ni des besoins prioritaires de leur communauté. Examiner quelle serait la meilleure utilisation possible des ressources de NA aidera nos comités à prendre de bonnes initiatives auprès des centres de traitement. La liste suivante peut aider nos ASL ou nos comités qui prévoient d'initier ou de maintenir des relations avec des centres de traitement :

-  Le comité dispose de serviteurs de confiance désireux de servir pendant un certain temps.
-  Le comité est prêt à maintenir un dialogue constant avec le personnel d'un centre. Cela inclut de fournir régulièrement des informations, donner suite aux demandes d'informations du personnel et demander au personnel son avis sur le déroulement des réunions, si nos serviteurs de confiance honorent leurs engagements et si le centre de traitement dispose de listes de réunions à jour et de suffisamment de publications de NA.
-  Le comité doit examiner comment il peut fournir des services aux patients externes. Les patients externes sont trop souvent négligés. Le comité peut leur fournir des listes de réunions, des brochures d'information de NA et les coordonnées de contacts locaux de NA. Des réunions régulières de NA, figurant dans la liste des réunions locales, peuvent être tenues à l'intérieur d'un centre de soins ambulatoires, au lieu d'une réunion spécialement organisée par nos serviteurs de confiance.
-  Le comité peut faire l'effort de faire venir des présentateurs particulièrement indiqués pour créer un sentiment d'identification. Par exemple, en adjoignant un membre plus jeune à un panel pour une présentation auprès de jeunes.

Les serveurs de confiance qui assurent le service de la ligne téléphonique et tiennent à jour la liste de réunions doivent communiquer entre eux régulièrement, afin de toujours fournir des informations exactes sur NA.

Le comité doit s'appliquer à créer des formats de réunion appropriés au cadre des centres de traitement. Les formats de réunion plus courts et très structurés profitent souvent davantage aux patients. Le comité peut discuter du format de réunion proposé avec le personnel du centre de traitement pour entendre leurs suggestions et leurs idées.

Le comité peut encourager la rotation des serveurs de confiance tout en maintenant une relation régulière avec les centres de traitement. La localité peut s'efforcer de trouver un équilibre entre le principe de rotation et le principe de continuité. Cela signifie que certains engagements durent entre six mois et un an, et que d'autres durent plus longtemps. L'ASL doit s'assurer que ses services sont coordonnés pour que les réunions au sein des centres de traitement se déroulent sans problèmes.

En nous efforçant donc de ne pas juger, nous cherchons de quelle manière apporter de l'aide. Notre tâche est de renforcer et non d'étouffer le désir. Tout dépendant qui entre dans une salle de réunion, même s'il consomme encore, fait montre de bonne volonté qui ne peut être sous-estimée. Bien que nous insistions sur l'importance de l'abstinence complète, les dépendants qui consomment encore sont accueillis dans nos réunions et particulièrement encouragés à revenir.

Ca marche : comment et pourquoi

Discuter et aborder les points délicats concernant les centres de traitement

Le comité et les ASL peuvent discuter les sujets suivants avant d'interagir avec les professionnels des traitements de la dépendance.

Traitements de substitution

Nos localités et nos groupes participent souvent à des discussions qui confrontent les traitements de substitution médicamenteux et le programme de Narcotiques Anonymes. La troisième et la dixième tradition de NA sont essentielles lors de telles discussions. Nous devons nous rappeler que nous ne pouvons pas évaluer le désir d'arrêter de consommer de quiconque et que NA n'a aucune opinion sur les traitements de substitution médicamenteux. Toutefois, l'expérience des membres de NA est qu'être abstinent signifie être abstinent de toute drogue modifiant le comportement, y compris celles utilisées lors d'un traitement de substitution médicamenteux. Comme le déclare notre Texte de Base : « L'abstinence complète est la base de notre nouveau mode de vie ».

Etre parfaitement conscients de notre troisième tradition – que la seule condition requise pour devenir membre de NA est le désir d'arrêter de consommer des drogues – nous aidera au cours des discussions sur les traitements de substitution. Tout le monde est le ou la bienvenue aux réunions de NA, même les nouveaux qui ne semblent pas savoir s'ils souhaitent arrêter de consommer des drogues. Un groupe doit toujours tendre vers son but primordial qui est de transmettre le message de rétablissement de NA aux dépendants.

Bien que NA soit un programme d'abstinence complète, il n'est mentionné nulle qu'une personne doit être abstinent pour assister aux réunions de NA ; nous devons en être conscients quand nous nous adressons à des patients qui suivent un traitement de substitution. Parfois nos formats de réunion demandent à ceux qui ont consommé d'écouter seulement – mais il ne nous appartient pas de juger ou d'évaluer si une personne est abstinent ou non. Notre troisième tradition nous met en garde contre le fait de juger le désir d'un autre membre, et nous encourage à accueillir chaleureusement tout dépendant ou dépendante qui se rend à une réunion de NA.

Dans le service de nos relations publiques, nous pouvons décider de limiter la participation de nos membres qui prennent des médicaments de substitution. Nous faisons cela car nous ne voulons pas donner une fausse image du programme de NA ; notre programme est un programme d'abstinence complète. Cependant, nous ne souhaitons exclure personne, aussi nous abordons ce genre de situation avec tact en prenant ces membres à part et en partageant avec eux notre expérience d'une vie sans drogue. Nous pouvons partager que certains membres ont réduit leur consommation de drogues jusqu'à devenir abstinent grâce à des méthodes de substitution (le Bulletin n° 29 de nos Services mondiaux est à cet égard une ressource utile). Nous pouvons également partager que les traitements de substitutions peuvent sembler efficaces, mais que notre expérience du rétablissement dans NA montre que nous sommes capables de vivre libres de toute drogue, sans avoir besoin de substituer une drogue à une autre.

Utilisation du nom de NA

Le comité des services locaux peut clairement expliquer la manière dont les centres de traitement peuvent utiliser le nom de NA. Une mauvaise utilisation du nom de NA est une cause de souci pour nos relations publiques, parce qu'un organisme extérieur a potentiellement la capacité d'affecter l'image publique de NA. Un centre de traitement peut mentionner que des réunions de NA ont lieu à l'intérieur de leur établissement, mais il ne peut pas avancer que cela implique que NA cautionne leur établissement, ni prétendre que leur centre est affilié à NA en alléguant que la présence de réunions de NA à l'intérieur de leur établissement est une preuve que ce centre est un « centre de traitement de NA ». Si un centre de traitement a utilisé le nom de NA de façon inapproprié, alors nos membres peuvent les informer, de manière constructive et dans un esprit de coopération, que leur utilisation particulière du nom de NA n'est pas autorisée. Nos serviteurs de confiance peuvent décider d'informer les centres de traitement du contenu des traditions de NA qui touche à la question de l'utilisation de notre nom. Si malgré cela un centre de traitement continue d'utiliser le nom de NA de façon inapproprié, la localité peut alors signaler ce problème aux Services mondiaux de Narcotiques Anonymes.

Parrainage et traitement

Si un centre de traitement désire poser des conditions au rôle de parrain, alors nous pouvons entamer un dialogue avec eux. Nous pouvons discuter de la nature même du parrainage dans NA en utilisant des outils comme la brochure d'information : *Le parrainage* ; dans un esprit de coopération, nous pouvons donner aux professionnels des centres de traitement une image réaliste du parrainage tout en respectant l'autonomie de nos membres. En définitive, il appartient à chacun de nos membres d'accepter ou non de parrainer ou d'être marraine d'un membre à l'intérieur d'un centre de traitement, qui exige parfois de nos parrains et marraines qu'ils suivent les lignes de conduite du centre de traitement.

Préparation des groupes

Les centres de traitement en général décident d'envoyer leurs patients aux réunions de NA locales. Nos groupes souhaitent peut-être se préparer à cette affluence de nouveaux membres. Nos membres peuvent décider comment accueillir au mieux les patients des centres de traitement en tenant une réunion où s'exprime la conscience du groupe. Certains groupes désignent un membre dont le service consiste à accueillir les nouveaux, alors que d'autres groupes distribuent des listes de réunions sur lesquelles figurent les numéros de téléphone de plusieurs membres. Les groupes qui sont dépassés par l'affluence des patients des centres de traitement peuvent créer des formats de réunion plus stricte. Une réunion avec un conférencier ou un format de questions et réponses seront peut-être plus appropriés aux réunions où les nouveaux sont nombreux. Les membres d'un groupe peuvent toujours se concentrer sur leur expérience du rétablissement dans NA et les avantages du parrainage pour donner un ton positif à la réunion.

Les relations que nous entretenons avec d'autres organismes ne reposent pas sur la personnalité de nos dirigeants ; c'est à nos groupes que revient la responsabilité de coopérer avec d'autres organismes, de manière à renforcer et à rendre plus efficaces les rapports que nous entretenons avec ces derniers.

Ca marche : comment et pourquoi

Formation et préparation de nos serviteurs de confiance

La formation et la préparation de nos serviteurs de confiance sont cruciales pour parvenir à transmettre le message de NA à l'intérieur d'un centre de traitement, que ce soit auprès de patients externes, interne, dans un cadre spirituel ou dans un environnement professionnel. Les points suivant vous aideront peut-être à vous préparer lors de l'organisation d'un panel de présentation ou d'un débat à l'intérieur d'un centre de traitement :

- ✎ Nos serviteurs de confiance doivent prendre connaissance du centre où ils se rendent et être présentés au personnel de l'établissement.
- ✎ Le comité doit établir des lignes de conduite pour les membres qui organisent des réunions à l'intérieur d'un centre de traitement. Ce protocole inclut de se mettre bien d'accord avec le personnel du centre sur l'heure de début de la réunion, sa date, son format, l'heure à laquelle nos serviteurs peuvent arriver pour préparer la réunion et la procédure à suivre pour annuler une réunion prévue de NA.
- ✎ Nos membres doivent être entraînés à partager un message clair de rétablissement dans NA.
- ✎ Un temps minimum d'abstinence doit être établi, et respecté, pour les serviteurs de confiance qui interviennent au sein d'un centre de traitement ; la plupart de nos localités établissent également un temps minimum d'abstinence pour les conférenciers qui interviennent dans les centres de traitement.
- ✎ Parce que le langage et les vêtements de nos serviteurs de confiance affectent l'image publique de NA, nous encourageons nos serviteurs de confiance à parler et à s'habiller de façon à respecter les usages du centre de traitement.
- ✎ Les membres de NA ne doivent exprimer aucune opinion sur les médicaments ou les méthodes de traitement. NA ne cherche pas à entrer en compétition avec les autres méthodes de traitement ; nous approchons les centres de traitement dans un esprit de

coopération, afin de partager le message de rétablissement de NA et pour informer les professionnels sur le programme de NA.

- ✎ Au cours de leur formation, les membres de NA doivent être informés que nombre de patients des centres de traitement prennent des médicaments qui leur ont été prescrits contre des troubles liés à la dépression et à l'angoisse. Nous encourageons nos membres à accueillir chaleureusement ces patients aux réunions de NA. Afin de se familiariser avec les principes de NA qui adressent ce genre de questions, nos membres peuvent lire notre brochure *Quand la maladie frappe* et en discuter, et les commentaires de nos douze traditions dans notre Texte de Base ou notre livre *Ca marche : comment et pourquoi*.
- ✎ Nos serviteurs de confiance doivent être formés à faire des rapports réguliers à leur comité sur la nature et le déroulement des réunions tenues à l'intérieur des centres de traitement.
- ✎ Le comité peut travailler de concert avec un établissement afin d'établir un protocole, qui satisfait les deux parties, concernant les interactions des membres de NA avec leurs patients. Les patients pourront demander à nos membres leur numéro de téléphone, si le parrainage est permis ou pour se rendre à une réunion locale de NA. Il appartient à chacun de nos membres de décider s'il veut ou non interagir de la sorte avec les patients d'un centre de traitement, du moment que le règlement interne du centre ne l'interdit pas. Le comité peut également établir des lignes de conduite, concernant les interactions de nos membres avec les patients, qui prennent en compte le règlement interne de l'établissement.

Les réunions de NA à l'intérieur des centres de traitement

Certaines réunions de NA à l'intérieur des centres de traitement sont réservées exclusivement aux patients. Ces réunions sont généralement le résultat des efforts de service d'un comité local et ne procèdent pas à la collecte de la septième tradition. Le format de ces réunions est presque toujours celui d'un panel accompagné d'un ou plusieurs conférenciers.

Il existe également des réunions, tenues à l'intérieur de centres de traitement, qui sont ouvertes aux patients et aux membres locaux de NA. Ces réunions se déroulent comme n'importe quelle autre réunion de NA et en général figurent sur la liste de réunions locale. Un passage de la littérature de NA est en général lu au début de la réunion, un conférencier ou un modérateur aide au bon déroulement de la réunion, un format de discussion est souvent utilisé, la réunion ferme avec une prière, etc.

Nos relations avec les institutions ont pour objectif de nous aider à réaliser notre but primordial, et non celui d'accroître notre réputation ou notre prestige. Lorsque nous nous conformons à l'esprit d'anonymat, nous ne recherchons qu'à transmettre le message de rétablissement au dépendant qui souffre encore.

Ca marche : comment et pourquoi

Mise en action de votre plan

Interagir avec les professionnels des traitements de la dépendance

Les points suivants peuvent vous aider à planifier vos interactions avec le personnel ou les professionnels des centres de traitement. Préparer sa communication et aborder les points

déliçats aidera une localité à développer des relations positives et durables qui bénéficieront à NA, aux centres de traitement et à nos membres potentiels.

☰ Communiquez sur des points de la philosophie de NA concernant la dépendance et le rétablissement, comme l'abstinence complète, notre approche en douze étapes, notre accent sur la maladie de la dépendance plutôt que sur la consommation de drogues, etc.

☰ Clarifiez ce que NA est capable de faire à l'intérieur du centre. N'ayez pas peur de dire que nous ne pouvons pas organiser le nombre de réunions demandé par le centre de traitement. Nos serviteurs de confiance peuvent évaluer si les ressources de NA utilisées dans un centre de traitement répondent aux besoins des dépendants de cette communauté. Si nous décidons que nous ne pouvons pas répondre à tous les besoins d'un établissement, nous consultons alors le personnel du centre pour trouver des solutions alternatives. L'une de ces alternatives peut consister en ce que des membres de NA viennent chercher des patients pour les emmener à des réunions locales de NA.

☰ Clarifiez ce que NA fait et ne fait pas. Par exemple, nous ne disposons pas de thérapeutes professionnels, mais nous pratiquons le parrainage.

☰ Soyez directs et honnêtes sur les chances de rencontrer en réunion des membres qui ont un a priori négatif envers les patients qui prennent des médicaments ou les traitements de substitution médicamenteux.

☰ Dans certaines localités, les toutes premières réunions de NA ont lieu à l'intérieur de centres de traitement. Nos membres doivent faire attention à ce que NA ne soit pas perçu comme affilié à un centre de traitement. Les réunions de NA peuvent avoir lieu dans un établissement, mais une réunion de NA n'est pas une réunion particulière d'un centre de traitement. Un centre de traitement peut orienter ses patients vers NA, en tant que ressource pour la communauté ; cependant, nous devons lever toute ambiguïté sur le fait que, bien que NA constitue une ressource pour les patients qui quittent un centre, notre programme ne constitue pas le programme post-cure officiel d'un centre quel qu'il soit.

☰ Lorsque vous travaillez avec les professionnels d'un centre de traitement, respectez l'anonymat des professionnels et du personnel qui sont membres de NA. Un centre de traitement est une entité distincte de NA ; ses employés ne sont peut-être pas tous au courant de l'engagement de leurs collègues dans NA.

☰ Nos membres qui travaillent en tant que professionnels des centres de traitement doivent être conscients que leur rôle en tant que professionnel d'un centre et leur rôle en tant que membre de NA sont distincts. En général, un professionnel d'un centre de traitement suivra les règles du centre qui l'emploie avant d'agir en tant que membre de NA et de parler de son rétablissement personnel dans NA.

☰ Encouragez les professionnels des centres de traitement – thérapeutes, psychologues, chefs d'équipe et membres d'autres fraternités – à participer à des réunions ouvertes de NA afin qu'ils aient une meilleure compréhension de notre programme. Les professionnels d'un centre de traitement souhaitent peut-être se rendre à des réunions différentes de celles auxquelles participent leurs patients ; cette pratique respecte l'anonymat de leurs patients et permet une compréhension de NA fondée sur

l'expérience de membres autres que leurs patients. Participer à des réunions de NA aidera les professionnels à prendre conscience de ce que NA a à offrir à leurs patients. Après avoir assisté à nos réunions, un professionnel sera peut-être plus enclin à orienter ses patients vers NA.

☰ Présentez des exemples de rétablissement à long terme dans NA aux professionnels des centres de traitement. Invitez des membres qui se rétablissent depuis longtemps à nos présentations, et invitez le personnel des centres de traitement à des réunions de NA fréquentées par des membres qui se rétablissent depuis longtemps.

Interagir avec les organismes de traitement de la dépendance

Un plan coordonné en vue de développer des relations de coopérations régulières nous aidera lors de nos interactions avec les organismes professionnels. Les points suivants peuvent aider nos comités des services locaux à se préparer à interagir avec les organismes professionnels qui traitent la maladie de la dépendance :

☰ Une localité peut développer un plan coordonné au niveau de la localité pour interagir avec les associations professionnelles. Un plan aidera nos serviteurs de confiance à comprendre leurs responsabilités et les objectifs de leur interaction. A plan coordonné garantit que nos serviteurs de confiance partagent les informations qu'ils ont acquises par leurs interactions avec d'autres serviteurs de confiance ou des membres de la localité. Il garantit également l'exactitude des informations que la localité fournit aux organismes professionnels ; par exemple, que les numéros de téléphone des lignes d'aide de NA, nos listes de réunions et les coordonnées de nos contacts sont à jour.

☰ Une localité peut développer des critères de priorité de participation aux événements (présence, stand ou présentation). Le premier niveau de participation consiste simplement à être présent, à fournir des informations sur nos réunions, nos lignes d'aide locales et les coordonnées de personnes à contacter dans NA. Une localité peut décider de participer plus activement en communiquant des informations sur NA aux professionnels des traitements de la dépendance (éducateurs sociaux, thérapeutes, moniteurs, etc.).

☰ Une localité peut choisir de coopérer avec les organismes qui assistent ou travaillent des patients en traitement. Par exemple, en coopérant avec des membres du clergé qui pratiquent des traitements fondés sur la spiritualité, des organismes gouvernementaux d'aide à l'enfance et aux familles ou des universités qui proposent des cursus dans le domaine du traitement de la dépendance.

☰ Il existe un grand nombre d'organismes professionnels différents qui traitent la dépendance partout dans le monde. Parmi les plus connus, nous pouvons citer le *International Council on Alcohol and Addictions*, la *American Society of Addiction Medicine*, les associations de prévention de la dépendances aux médicaments, etc. Ces organismes professionnels tiennent des conférences dans différentes villes partout dans le monde. Une localité peut chercher à savoir si une conférence va avoir lieu dans les alentours. Les congrès professionnels constituent de bonnes occasions pour entamer des relations avec les professionnels des traitements de la dépendance. Dans cette optique, nos localités peuvent chercher direction et soutien auprès de la région ou des Services mondiaux de NA.

Une localité peut également envisager de tenir une table ronde locale de relations publiques. Une table ronde consiste en une réunion durant laquelle la communauté locale de NA fournit des informations sur NA aux professionnels, puis écoute leurs réactions à des questions spécifiques concernant NA. Le but d'une table ronde est d'entamer une relation de coopération qui profite à tous les participants. Nous pouvons demander aux professionnels quelle a été leur expérience avec NA ; il se peut qu'elle n'ait pas toujours été positive. Il est important que nos serviteurs de confiance gardent à l'esprit que cette forme de critique constructive nous aide à mieux transmettre le message de rétablissement de NA. Les tables rondes sont également l'occasion de dissiper certains mythes à propos des dépendants et de NA, et nous aident à améliorer la façon dont nous fournissons nos services.

Que le comité des services locaux entame simplement des relations avec un centre de traitement ou qu'il cherche à renforcer des relations déjà existantes, nos relations publiques profiteront à coup sûr d'une communication fiable et régulière, d'informations précises et de bonnes relations de coopération.

Ressources

- QFP pour les auditoires spécifiques des centres de traitement
- Kits de présentation
- Prospectus pour les professionnels

Le domaine de la sante

Le domaine de la santé constitue peut-être un domaine de services nouveau pour certains membres de NA, mais nombre de nos membres ont rencontré Narcotiques Anonymes grâce aux recommandations de professionnels de la santé. Les centres et les cabinets médicaux sont pour nous autant d'occasions d'informer les professionnels de la santé de l'aide que NA peut apporter aux dépendants. Des buts clairement définis ainsi qu'une préparation et une formation adaptée à chaque démarche seront utiles à nos efforts de relations publiques auprès de ces professionnels.

Ce chapitre contient des suggestions spécifiques pour développer des relations avec divers professionnels de la santé. Vous y trouverez des idées pour préparer et former nos serviteurs de confiance, de même que des suggestions sur la manière d'interagir **avec les professionnels de la santé, les hôpitaux** ainsi que divers **organismes médicaux**.

Au cœur des principes des relations publiques

Cette partie est tirée du Chapitre Deux.

Coopération et pas affiliation

Une grande partie de notre crédibilité vient du fait que nous restons concentrés sur le rétablissement de la maladie de la dépendance. Nous pouvons être considérés comme crédibles, et nous pouvons être présents dans la prise de décisions d'un organisme, mais le seul moyen dont nous pouvons être entraînés dans une controverse publique est d'émettre une opinion sur une question extérieure aux compétences de notre propre programme. Si une association veut endosser ou prêter notre nom à son programme, ou si un organisme demande notre aide à propos de la législation, nous nous abstenons. Si nous sommes impliqués dans le processus de prise de décisions d'un organisme extérieur, tel que d'assister à un comité d'une association à but non lucratif en tant que représentants de NA, nous n'émettons aucune opinion concernant cet organisme. Nous ne prenons aucun parti sur une question extérieure, et ne faisons pas courir de risque à NA ni ne compromettons la clarté de notre message. Si nous avons pris un parti ou un autre sur une question légale ou un traitement médical, nous saperions notre crédibilité et notre but primordial. Nous nous appliquons à éviter d'être identifiés comme prenant parti ou ayant une opinion dans une controverse. Nous restons concentrés uniquement sur les moyens d'aider ceux qui souffrent de la dépendance.

Cet objectif nous permet de construire des relations où notre rôle est clair et libre de controverse.

- 📖 Comment est-ce que NA peut bénéficier de relations de coopération avec les professionnels de la santé ?
- 📖 A partir de quand une relation de coopération se transforme-t-elle en une affiliation ?

Notre expérience a montré que nous avons beaucoup d'amis non dépendants qui peuvent plaider en la faveur de NA. Si un professionnel veut aider NA en partageant à propos de l'efficacité de notre programme, il est libre de le faire. Ce que nous pouvons faire est essayer d'assurer que l'enthousiasme de ce non-dépendant envers notre programme ne dénature pas sa nature de programme où un dépendant en aide un autre. NA n'est pas un programme où les professionnels traitent des dépendants, bien que souvent les professionnels veuillent plaider en la faveur de NA parce qu'ils ont vu comment le rétablissement agit sur leurs patients ou leurs proches. Le rôle de l'assemblée des services locaux dans une situation comme celle-ci est crucial. La communauté de NA peut assurer la formation d'un non-dépendant apportant son soutien à NA et établir avec lui un lien de responsabilité envers NA ; en faisant ainsi, le soutien d'un non-dépendant peut devenir un atout pour NA dans l'accomplissement de notre but primordial.

- 📖 Comment une localité peut-elle éviter toute affiliation (ou même un semblant d'affiliation) en travaillant avec des professionnels de la santé ?
- 📖 Quelles initiatives peut prendre une localité en travaillant avec des non-dépendants qui apportent leur soutien à NA ?

Communication

La communication est une voie à double sens. Nous nous efforçons d'être efficaces, honnêtes, ouverts, logiques et directs lorsque nous communiquons. Nous gardons ouvertes les voies de communication avec ceux que nous essayons d'atteindre dans la sphère publique. La communication n'est pas seulement une réaction. C'est écouter, accepter la critique constructive et poser des questions. La communication est verbale et non verbale, écrite et orale, et elle affecte toutes nos relations publiques. Une bonne communication veut dire écouter un membre du public après que nous ayons eu un échange initial. Elle consiste dans la qualité de nos échanges et la conscience que nous avons de différents environnements culturels.

- 📖 Comment pouvons-nous faire preuve d'intégrité dans nos communications destinées à un public lié au domaine de la santé ?
- 📖 Qu'est-ce qu'une communauté a besoin d'examiner soigneusement afin de communiquer plus efficacement ?

Relations publiques et domaine de la santé

Nos efforts de relations publiques concernant le domaine de la santé doivent s'efforcer d'être ciblés et planifiés. Des buts clairement définis nous aideront à cibler et à concevoir les actions à prendre pour qu'un projet réussisse. Les professionnels de la santé sont sensibles à une information facilement accessible et qui met en valeur des résultats pratiques. Chaque audience nécessitera sans doute des approches différentes et différents types d'information à propos de NA. Les informations suivantes peuvent aider les comités des services locaux à créer et maintenir des relations solides avec les professionnels du domaine de la santé.

Planification et préparation des localités et des comités

Coordination des services

Il existe plusieurs façons de coordonner les services de NA en relation avec le domaine de la santé. Un comité entier peut travailler sur des projets spécifiques relatifs aux soins, ou bien choisir un ou plusieurs serviteurs de confiance pour mener à bien un projet particulier. Les serviteurs de confiance devront posséder les aptitudes (comme savoir communiquer) et la formation nécessaire pour que les projets aboutissent. Ces serviteurs de confiance se verront peut-être chargés de fournir régulièrement certaines de nos publications à un centre de soins ambulatoire, d'organiser une réunion de NA au sein d'un centre de désintoxication ou encore de travailler à nouer des relations plus étroites avec certains professionnels de la santé. Le principe de responsabilité est important. Les serviteurs de confiance devront toujours être responsables devant un comité. S'il n'existe pas de comité des services locaux, les initiatives de service devront être l'œuvre d'un ou plusieurs groupes de NA. La localité est libre de structurer ses services de la façon qu'elle juge appropriée pour atteindre les buts qu'elle s'est fixés.

Un centre unique de décision, responsable devant la fraternité, devrait être déterminé clairement pour chaque tâche attribuée à la structure de service.

Les Douze Principes de Service de NA

Préparation du comité

-  Le comité devra hiérarchiser et planifier l'ordre selon lequel il entrera en contact avec les professionnels de la santé (voir Chapitre Trois pour les détails concernant la planification et la hiérarchisation des services). Les serviteurs de confiance peuvent choisir d'entamer leur travail en développant une relation avec un centre d'urgence ; cette tâche peut inclure de fournir des informations telles que la liste des réunions, des dépliants et des affichettes d'information. Le comité peut ensuite décider, sur la base de l'ordre de ses projets, de présenter NA aux travailleurs sociaux d'un hôpital ou de donner des informations sur NA aux pharmaciens du voisinage.
-  Le comité définit les buts ou l'objet de chaque projet. Définir l'objet des relations peut aider les serviteurs de confiance à concevoir plus clairement les buts de leurs contacts. Le but du comité peut simplement consister à introduire NA

auprès des professionnels responsables au sein d'un hôpital de la sortie des patients ; un autre à développer des relations avec les médecins de la localité en leur présentant notre fraternité puis en leur fournissant régulièrement des publications de NA, telles que des dépliants et des listes de réunion.

-  Une localité peut passer en revue différents centres de soins afin de déterminer qui semble la personne la mieux placée pour nous répondre, quand la contacter et la meilleure façon de le faire. Le contact peut s'établir à l'aide d'un courrier électronique, d'un rendez-vous face à face ou par téléphone. De nombreux membres de NA travaillent dans le domaine de la santé et sont ainsi en mesure de nous indiquer les personnes qu'il faudrait contacter en priorité.
-  Une information claire, pertinente et concise se révélera probablement la plus utile lors d'une réunion de Relations Publiques, particulièrement dans le domaine de la santé. Les comités peuvent concevoir des prospectus et des affiches adaptés à un public visé. Les professionnels de la santé (tels que les infirmières et les médecins) ont souvent peu de temps à offrir. Une seule page d'informations sur le rôle de NA au sein de la communauté, contenant des numéros de téléphone fiables autres que celui de la ligne téléphonique de NA, peut s'avérer la plus efficace pour ce genre de situations.
-  Assurez-vous que les serviteurs de confiance donnent suite à chaque contact. L'envoi d'une lettre, d'un courrier électronique ou un coup de téléphone peut constituer le début d'une relation durable avec un professionnel de la santé.
-  Le comité peut s'efforcer de faire correspondre les serviteurs de confiance avec chaque public. Les membres doivent être informés et préparés. Les membres qui sont incapables de mettre de côté leur opinion personnelle concernant les sujets susceptibles d'être adressés dans le domaine de la santé, tels que l'usage de médicaments, ne semblent pas les mieux placés pour entrer en contact avec certains professionnels de la santé au nom de NA.

Préparation et formation des serviteurs de confiance

- ✎ Les serviteurs de confiance devront avoir reçu des informations concernant les centres de soins avec lesquels ils entreront en contact. Connaître la profession ou la philosophie d'un public peut aider nos membres à anticiper les questions et à communiquer plus efficacement. (Voir Chapitre Quatre pour les détails concernant l'acquisition de connaissances et les présentations).
- ✎ Les serviteurs de confiance devront être formés pour interagir au sein des divers centres de soins existants dans leur communauté. Les lignes de conduites de leur formation pourront inclure la mise à jour des informations de nos contacts auprès du public de l'ensemble des centres de soins, de même que les façons de répondre aux diverses demandes des professionnels de la santé. Chaque centre de soins est différent ; la formation devra peut-être être adaptée à un contexte spécifique, aux préoccupations et aux besoins particuliers d'un centre.
- ✎ Les serviteurs de confiance devront être formés à utiliser un langage clair et concis. Cela signifie que les présentateurs ne devront pas utiliser le jargon de NA ou l'argot. Un comité peut encourager un membre de NA qui est également un professionnel de la santé, ou quelqu'un qui possède une bonne compréhension du domaine de la santé, à effectuer une présentation. Il nous sera plus facile de toucher un public si nous sommes familiers avec ses pratiques et sa philosophie.
- ✎ La localité peut chercher à identifier les qualités distinctives d'un serviteur de confiance idéal pour servir auprès des centres de soins. Par exemple la faculté de s'exprimer clairement, des facilités pour effectuer une présentation, de l'expérience au sein de NA et la capacité à démontrer son rétablissement constituent les qualités essentielles pour servir auprès des centres de soins. Les comités peuvent également relire le Quatrième Principe de Service pour identifier les qualités idéales d'un serviteur de confiance.
- ✎ S'entraîner à effectuer une présentation pour un public de non-dépendants familiers avec les pratiques de soins peut aider nos serviteurs de confiance à améliorer l'efficacité de leur présentation.
- ✎ De nombreux centres requièrent des volontaires pour participer aux sessions d'orientation. Les serviteurs de confiance devront se préparer à participer à de telles sessions si le centre le leur demande. Il est de plus en plus fréquent que les centres demandent aux volontaires d'assister à ce genre de sessions.
- ✎ Les professionnels de la santé comprennent les modèles médicaux. Les serviteurs de confiance doivent être formés à décrire l'approche de NA en tant que programme de rétablissement fondé sur l'abstinence. Nos membres peuvent fournir de plus amples informations aux professionnels à propos de la philosophie d'abstinence totale de notre programme en utilisant les publications de NA (telles que le dépliant *Suis-je dépendant ou dépendante ?*), ainsi que tout matériau créé par le comité à cet effet. Nos membres peuvent expliquer aux médecins que NA conçoit la dépendance comme une maladie qui affecte les dépendants sur les plans physique, émotionnel et spirituel. Les serviteurs de confiance peuvent également expliquer que NA constitue une stratégie de rétablissement complète basée sur l'entraide des dépendants

entre eux, et qui permet à nombre de nos membres de mener une vie plus productive.

- ✎ Les serviteurs de confiance peuvent se servir des publications de NA pour expliquer pourquoi NA n'est pas un programme de substitution de drogues. (Consultez également la discussion du Chapitre Sept concernant la substitution de drogues.)
- ✎ Le dépliant *NA : Une ressource près de chez-vous*, ainsi que l'*Enquête sur les membres de NA* peuvent s'avérer des outils utiles dans le domaine de la santé. Les serviteurs de confiance peuvent commander ces publications auprès des Services mondiaux de NA.

Mise en action de votre plan

Interagir avec les professionnels de la santé

Les professionnels de la santé incluent **les médecins, les psychiatres, les psychologues, les psychothérapeutes, les pharmaciens, les dentistes** ainsi que **les infirmiers et infirmières**.

- 📄 Le comité des services locaux peut prendre l'initiative de tenir des ateliers de relations publiques avec les professionnels de la santé. Ces tables rondes constitueront peut-être une occasion pour les localités d'échanger des informations avec les professionnels de la santé, et permettre à ces professionnels d'identifier ce dont ils ont besoin de la part de NA. Les serviteurs de confiance peuvent également profiter des discussions qui y auront lieu pour dissiper les stéréotypes relatifs au programme de NA.
- 📄 Les serviteurs de confiance peuvent informer les professionnels de la santé des succès de NA. Des statistiques sur le nombre de nos membres de par le monde, les pays où se tiennent des réunions de NA et la diversité de nos membres (au niveau financier, ethnique et socioprofessionnel) seront des données sans doute importantes dans le cadre du domaine de la santé. Les professionnels sont en général intéressés par les résultats. L'*Enquête sur les membres de NA* pourra être utilisée dans ce sens.
- 📄 Les serviteurs de confiance auront l'occasion de partager avec les professionnels médicaux que NA est un programme d'abstinence complète, et que nos membres ont le plus souvent un souci particulier concernant les prescriptions de médicaments représentant pour nous un risque potentiel. Parallèlement, les serviteurs de confiance peuvent informer les membres de NA qu'il n'est pas approprié d'interférer avec un avis médical concernant une prescription de médicaments à l'un de nos membres. Nous pouvons d'une part informer nos membres sur les dangers de substituer une drogue à une autre, et d'autre part informer la communauté médicale sur l'abstinence complète. Mais en définitive cette question doit se résoudre entre le médecin et son patient.
- 📄 Les professionnels de la santé tels que les médecins et les dentistes interagissent avec nombre de consommateurs de drogues. Après une présentation, les serviteurs de confiance pourront suggérer aux médecins de fournir le dépliant *Suis-je dépendant ou dépendante ?* aux patients que ces

derniers suspectent d'avoir un problème de drogue. Les serviteurs de confiance peuvent expliquer que les questions de ce dépliant sont celles que nos membres se sont posées quand ils sont arrivés à NA.

Les serviteurs de confiance peuvent être formés à dissiper les mythes concernant le nom de NA. Les informations sur le profil des membres de NA, mettant en évidence la variété des drogues ayant été consommées par nos membres, illustrent que NA n'est pas seulement destiné aux dépendants qui ont consommé des stupéfiants tels que l'héroïne.

Discuter et aborder les points délicats concernant le domaine de la santé

La diminution de la douleur

La diminution de la douleur est une approche qui ne prône peut-être pas l'abstinence tout en affirmant qu'elle réduit la douleur pour le patient comme pour la communauté. NA constitue une ressource qui peut s'avérer utile dans de nombreux cas de traitements et venir en complément de nombreux modèles de traitements médicaux. NA ne possède aucune opinion sur l'efficacité ou la validité d'un modèle spécifique tel que la diminution de la douleur. Si on le leur demande, nos membres peuvent expliquer que NA n'entre pas en conflit ou en compétition avec des approches telles que la diminution de la douleur. Les représentants officiels de la santé publique utilisent souvent des données statistiques pour soutenir tel ou tel modèle de traitement, y compris celui de la diminution de la douleur. Les serviteurs de confiance peuvent expliquer que NA ne possède pas de données statistiques découvertes à la suite de recherches. En revanche, NA utilise des informations rapportées par nos membres et qui figurent dans *l'Enquête sur les membres de NA*. Certaines localités et régions ont mené des recherches qui montrent que nos membres trouvent du travail, reprennent des études et ne commettent plus de crimes ou délits. Le résultat de ces recherches est un outil précieux pour démontrer l'effet positif de NA au sein de nombreuses communautés.

Interagir au sein d'un hôpital

Un hôpital compte diverses personnes du domaine de la santé. Ces personnes incluent **les unités de désintoxication médicalisées, les services des urgences, les unités psychiatriques, les cliniques médicales ambulatoires** (telles que les soins d'urgence), et **les centres d'hygiène mentale** ainsi que **les services sociaux**.

Un hôpital est l'occasion de nombreuses rencontres, y compris celles de membres de la famille et d'amis de dépendants. Une interaction possible au sein de cet environnement est de développer une relation avec le personnel du service des urgences, afin que des serviteurs de confiance puissent disposer des affichettes et des listes de réunions de NA facilement accessibles dans un moment critique.

Le format des réunions tenues dans un hôpital varie selon l'unité de soins considérée. Les patients d'un centre d'hygiène mentale, susceptible d'abriter des unités spécialisées pour les patients hospitalisés à la suite d'un problème

de drogues, tireront sans doute partie de savoir en quoi consiste une réunion typique de NA. L'utilisation d'un format de réunion où intervient un conférencier, ou bien dont le thème est la méditation du jour du *Juste pour aujourd'hui* est alors indiquée. Une réunion dans un service psychiatrique, où les patients sont en général capables de très peu d'attention, devra être exceptionnellement structurée afin de limiter les participations.

Les réunions de NA au sein des centres de soins

Dans un centre de soins, il existe deux sortes de réunions de NA : les réunions destinées uniquement aux patients et qui en général ne collecte pas de Septième tradition, et les réunions qui sont simplement tenues au sein d'un centre de soins et qui fonctionnent comme toutes les autres réunions de NA. Si un comité décide de tenir une réunion au sein d'un centre de soins, par exemple au sein d'une unité spécialisée pour des patients hospitalisés à la suite d'un problème de drogue, celui-ci devra prendre en compte les besoins du public. Le format de réunion peut être adapté aux participants, tels que des patients capables de peu d'attention. Les unités de désintoxication hospitalières et les programmes résidentiels en hôpital profiteront mieux de formats structurés différemment. Une unité de désintoxication appréciera sans doute une réunion avec un conférencier ou une réunion d'information, tandis qu'un programme de traitement résidentiel en hôpital profitera sans doute mieux d'un format à forte participation. Les serviteurs de confiance devront également garder à l'esprit que le personnel sera peut-être présent aux réunions. Les serviteurs de confiance peuvent communiquer régulièrement au personnel le jour, l'heure et le format des réunions. Le comité peut discuter des bénéfices et des inconvénients d'une réunion ouverte ou fermée avec le personnel avant de décider ce qui est le mieux pour les patients. Les serviteurs de confiance peuvent offrir une quantité donnée de publications de NA et informer l'hôpital que d'autres publications de NA sont disponibles à l'achat.

Interagir avec les organismes de santé

Les organismes de santé tels que les aides de santé (qui incluent les aides médicaux, les infirmiers et infirmières à domicile et les techniciens d'urgence), les organisations de maintenance de santé et les associations médicales professionnelles (telles que les facultés de médecine, les associations de pharmaciens, d'anesthésistes, d'infirmiers spécialisés en chimiothérapie et de travailleurs sociaux) représentent autant d'occasions pour les membres de NA de fournir des informations à propos de NA et de nouer des relations.

 Un comité peut concevoir comme prioritaire un événement ou un atelier d'information à l'intention de professionnels de la santé. (Voir Chapitre Quatre pour les détails des présentations). Les serviteurs de confiance devront s'assurer de créer les formats et les matériaux en fonction de leur public spécifique.

 Nombre de communautés organisent des événements caritatifs ou des forums professionnels relatifs à la santé. Ces événements représentent d'excellentes occasions pour les comités des services locaux de fournir des informations auprès de leur communauté en y tenant un stand (voir Chapitre Quatre pour les détails des stands et des présentations). Les événements permettent également aux serviteurs de confiance de nouer des relations avec des

professionnels de la santé qui rencontrent peut-être régulièrement des membres potentiels de NA.

Parce que les professionnels de la santé interagissent régulièrement avec des dépendants, il est important pour nous de nouer et de développer des relations de coopération avec eux. Développer des relations avec des professionnels de la santé est peut-être quelque chose de nouveau pour beaucoup d'entre nous. Ces relations sont pour nous une autre façon, importante, de transmettre le message de rétablissement de NA à des membres potentiels.

Ressources

Liste des projets possibles dans le domaine de la santé

Prospectus ciblés pour les publics du domaine de la santé

QFP du public du domaine de la santé

Les lignes téléphoniques

Un appel sur une ligne téléphonique de NA peut constituer la première interaction d'une personne avec Narcotiques Anonymes. Ces appels sont essentiels : une ligne téléphonique peut faire la différence entre le fait qu'un(e) dépendant(e) parvienne ou non à une réunion de NA. Nous devons répondre à ceux qui nous appellent de façon à ce qu'ils sentent qu'ils comptent. Aussi nous encourageons nos bénévoles à faire profiter cet important service de leur expérience et de leur connaissance des relations publiques.

Ce chapitre expose les grandes lignes de la façon dont une localité peut **évaluer ses propres ressources**, choisir un **fournisseur d'accès téléphonique**, **préparer et former les bénévoles qui répondront aux appels**, et **coordonner les services** de manière à ce que les lignes téléphoniques locales rencontrent le plus grand succès possible.

Au cœur des principes des relations publiques

Cette partie est tirée du Chapitre Deux.

Coopération et pas affiliation

Un des buts de nos relations publiques est d'établir des échanges durables favorables à notre but primordial par la poursuite de buts que nous pouvons avoir en commun avec d'autres organisations. Compromettre la moindre de nos traditions dans un effort pour construire ces relations n'est jamais salubre pour nos membres individuels comme pour NA dans son ensemble. Quand nous traitons avec le public, nous restons concentrés de manière cohérente sur notre but primordial. En créant des relations positives à l'extérieur de NA et avec nos propres membres, nous encourageons l'unité et l'harmonie entre ces derniers et la communauté qui nous entoure. Nous faisons passer en premier le bien commun de NA, et nous nous souvenons que nous ne sommes autonomes que dans la mesure où nos actions n'affectent pas NA dans son ensemble.

- 📖 Comment peut-on utiliser nos lignes téléphoniques pour coopérer avec diverses organisations extérieures (telles que les fournisseurs d'accès téléphonique, un organisme auquel nous pouvons faire appel pour orienter vers nous des membres potentiels, les autres organismes publics de notre communauté, etc.)?

- 📖 Quelles actions de coopération les comités et les groupes peuvent-ils faire pour assurer le fonctionnement d'une ligne téléphonique sans rencontrer de difficultés ?

L'attrait...

Il est probable qu'une attitude empreinte de responsabilité, une communication fiable, le fait de s'engager et un comportement qui reflète le rétablissement ait de l'attrait auprès du public et des professionnels ayant à traiter avec des dépendants. Nous pouvons démontrer la fiabilité de NA en étant présents en assumant les responsabilités que nous avons prises, qu'il s'agisse de rappeler à la suite d'un appel téléphonique de demande d'informations concernant NA ou de fournir des listes de réunions à une bibliothèque publique. A partir des expériences de membres de NA nous pouvons apprendre comment assurer les engagements que nous prenons auprès de professionnels.

- 📖 Les bénévoles qui répondent aux appels sont-ils formés à transmettre un message de Narcotiques Anonymes ayant de l'attrait ?
- 📖 Comment pouvons-nous faire pour que le service auprès d'une ligne téléphonique soit un engagement qui ait de l'attrait dans NA ?

Relations publiques et lignes téléphoniques

La manière dont une localité prépare les bénévoles qui répondront au téléphone est (en partie) liée au type de fournisseur d'accès téléphonique utilisé. Afin de déterminer quel est le meilleur fournisseur d'accès, les serviteurs de confiance voudront peut-être commencer par examiner les besoins de la localité, tels que sa taille, sa localisation géographique et la façon dont ils peuvent préparer les bénévoles de NA à répondre aux besoins des appelants. Cette partie se concentre sur la façon d'évaluer les ressources de la localité et de former des bénévoles. Les suggestions concernant le choix d'un fournisseur d'accès téléphonique seront abordées plus loin dans ce chapitre. La préparation et la formation des bénévoles qui répondront au téléphone éclaireront peut-être le comité local dans son choix entre les différentes options de lignes téléphoniques qui s'offrent à lui.

Planification et préparation des localités et des comités

Ressources financières et humaines

L'évaluation des ressources financières d'une localité constitue un facteur important dans sa planification des lignes téléphoniques. La localité doit examiner son budget pour savoir ce qu'elle peut concrètement se permettre. Les serviteurs de confiance peuvent évaluer les capacités financières à long terme avant de contacter un fournisseur d'accès téléphonique. La localité entretiendra sans doute de meilleures relations avec le public si une ligne téléphonique régulière et fiable est en service.

L'évaluation des ressources humaines de la localité sera également profitable pour choisir le fournisseur d'accès téléphonique le plus approprié à la localité. Une localité avec des moyens financiers mais peu de serviteurs de confiance aura sans doute intérêt à choisir un fournisseur d'accès téléphonique proposant un service de

secrétariat professionnel. Tandis qu'une localité possédant un grand nombre de serviteurs de confiance optera sans doute pour un service de renvois d'appels.

Une localité peut également réfléchir à la façon d'attirer davantage de serviteurs de confiance aux postes de service de la ligne téléphonique. Plus de membres seront susceptibles de se porter volontaires à ces postes si la localité instaure un système flexible qui prend en compte les créneaux horaires durant lesquels ses membres sont disponibles. Attribuer des créneaux de deux à trois heures est sans doute plus facile qu'attribuer des créneaux de huit heures. La localité peut également décider que les serviteurs de confiance aient la possibilité d'activer un renvoi d'appels vers leurs téléphones portables. L'utilisation du site Internet de la localité pour se porter volontaire durant certains créneaux horaires peut également inciter certains membres à prendre du service auprès de la ligne téléphonique. La flexibilité et la créativité aideront sans doute la localité à trouver davantage de bénévoles. La localité peut également rappeler à ses membres que l'engagement auprès de la ligne téléphonique peut être assuré depuis l'intimité de leur foyer. Il existe de nombreuses façons d'attirer des bénévoles pour répondre au téléphone — un comité a simplement besoin de discuter des options à leur offrir.

Tout autant que d'argent, la plupart de nos projets dépendent de nos idées, de nos compétences et de notre conscience, tout comme de notre disponibilité, de notre bonne volonté et des informations dont nous disposons. Si nous avons les finances pour mener à bien un projet sans avoir le temps ni les idées, il est préférable d'attendre que toutes les conditions soient réunies avant d'entamer le travail. Si nous n'agissons pas ainsi, nous gaspillons l'argent des services de NA.

Les Douze Principes de Service de NA

Préparation et formation des serviteurs de confiance

En réfléchissant à la formation et à la préparation des bénévoles qui répondent au téléphone, nous pouvons prendre en compte les personnes qui nous appellent : des dépendants (membres potentiels ou actuels de NA), des non-dépendants, des membres de la famille et des proches des dépendants ainsi que des professionnels. La formation et la préparation peuvent chercher à répondre aux occasions et aux difficultés que chaque public cité représente. La liste suivante aidera sans doute les localités à développer une formation qui facilitera la tâche des bénévoles qui répondent au téléphone et qui consiste à orienter les dépendants vers NA et à fournir des informations concernant NA :

- ✎ Le fait de bien réagir, d'être prêt à répondre est un principe clé du service de la ligne téléphonique. Cela signifie que nos serviteurs de confiance doivent être formés à répondre aux appelants avec tact, de manière appropriée, serviables et efficace.
- ✎ La formation au service de la ligne téléphonique s'adresse à toute personne qui sera amenée à parler au nom de NA à l'occasion de ce service : les serviteurs de confiance, les employés spécialisés (s'il existe un bureau local ou

régional), et les employés du secrétariat téléphonique (s'il en existe un). La localité peut mettre en place une formation continue.

- ✎ La localité peut exiger des bénévoles que ceux-ci commencent par suivre une formation pratique initiale (pour les détails, voir Chapitre Quatre). Un document écrit stipulant les attentes de la localité par rapport aux serveurs de la ligne téléphonique peut être rédigé en complément de cette formation.
- ✎ Un programme de formation continue peut inclure : la fourniture de publications de NA (telles que le dépliant *Qui est dépendant ou dépendante ?*), des discussions concernant les principes de NA, la simulation d'appels en jeu de rôle et des présentations aux nouveaux bénévoles par des membres plus expérimentés. Une fois formés, les bénévoles peuvent recevoir des matériaux de base tels qu'une brève description de NA, des listes de réunions à jour et des numéros de téléphones de professionnels susceptibles d'orienter leurs patients vers NA (voir la partie concernant l'orientation).
- ✎ Les employés d'un secrétariat téléphonique tireront à coup sûr partie de la liste des réunions existantes et d'une page de formation régulièrement mise à jour. (Voir les matériaux supplémentaires à titre d'exemple.)
- ✎ La localité peut chercher à identifier les qualités distinctives d'un bénévole idéal pour la ligne téléphonique. Des qualités de leadership telles que l'intégrité, une bonne écoute et un jugement fiable sont primordiales pour servir auprès de la ligne téléphonique (voir le développement du Quatrième Principe de Service dans *Les Douze Principes de Service de NA* pour plus d'informations). La compréhension de l'importance des relations publiques, les capacités d'établir un lien avec autrui, de communiquer facilement et de rester calme sous la pression sont d'autres qualités propres au service téléphonique. Ces traits distinctifs sont importants parce que les bénévoles de la ligne téléphonique doivent souvent agir en situation de stress et qu'il est probable qu'ils constituent le premier contact avec NA pour de nombreuses personnes.
- ✎ Les lignes de conduite des bénévoles qui traitent de points tels que le fait d'éviter ou d'expliquer le jargon de NA (des expressions comme « ça marche si vous le faites marcher », « groupe d'appartenance » ou « prends un parrain »), comment mettre à contribution les créneaux de disponibilité des bénévoles, et comment répondre de façon fiable aux demandes du public aideront les serveurs de confiance à accomplir leur service.
- ✎ Les bénévoles peuvent être formés à recourir aux publications de NA pour présenter un message de rétablissement fidèle et positif, tout comme pour clarifier le fait que le programme de NA est distinct des centres de traitement ou des autres programmes en douze étapes.
- ✎ Une durée minimum d'abstinence devrait être établie. Les localités qui disposent de peu de moyens humains devront peut-être se montrer flexibles vis-à-vis de la durée d'abstinence requise. Un programme de formation renforcé aidera les bénévoles de la ligne téléphonique qui ne possèdent pas l'abstinence souhaitée.
- ✎ Les bénévoles de la ligne téléphonique doivent être informés qu'ils ne peuvent en aucun cas s'engager au nom de la localité, de la région ou de la fraternité de NA. Dans le cas où un professionnel ou un membre du public appelle une ligne

téléphonique de NA, les bénévoles devraient être formés de façon à fournir autant d'informations que possible sur NA, solliciter des informations de la part de leurs contacts et donner suite à leurs appels auprès des serviteurs de confiance appropriés tels que des secrétaires de comité ou le serviteur local chargé des relations avec les media.

- ✎ Le comité doit former les bénévoles de la ligne téléphonique sur la façon de gérer les appels difficiles, tels que les appels de dépendants sous l'emprise d'une drogue, les blagues téléphoniques et les appels de personnes souffrant de troubles mentaux. Une stratégie possible consiste à continuellement ramener la conversation sur la façon dont l'appelant peut se rendre à une réunion de NA, et de mettre fin à un appel à problèmes avant que la situation ne dégénère.
- ✎ Le comité peut se préparer à répondre rapidement à toute une gamme d'appels du public, qui vont de la simple demande d'information à des plaintes concernant la conduite de certains membres de NA.
- ✎ Si un bénévole de la ligne téléphonique reçoit l'appel d'une personne qui traverse une crise, celui-ci devra être très clair sur les limites de ses responsabilités. Les bénévoles de la ligne téléphonique ne sont ni des thérapeutes ni des employés à qui parler en cas de crise. Les menaces de suicide, de prendre trop de drogue ou se présenter comme la victime d'actes violents sont autant d'exemples d'appels au moment d'une crise. En fonction des lois en vigueur, refuser de rapporter ces appels aux services spécialisés pour ce genre de crise peut avoir des implications légales. Une localité peut souhaiter d'abord s'informer sur les lois en vigueur concernant les responsabilités civiles individuelles. Consultez plus bas la partie concernant l'orientation pour plus d'informations sur les façons d'orienter les appelants vers des organismes extérieurs.

La raison d'être de nos services est d'aider notre fraternité à réaliser son but primordial : transmettre le message de rétablissement au dépendant qui souffre encore. Des échanges ouverts, honnêtes et directs sont, pour la structure de service de NA, gage d'intégrité et d'efficacité.

Les Douze Principes de Service de NA

Discuter et aborder les points délicats concernant les lignes téléphoniques

Recommandations concernant les réunions

Des membres potentiels et des professionnels entrent fréquemment en contact avec NA à la recherche de réunions où une identification serait possible. De nombreux bénévoles ont dû faire face à la question : connaissez-vous une réunion qui aiderait cette personne ? Nous sommes conscients que nos traditions encouragent un esprit d'anonymat, et que l'anonymat nous permet de nous rencontrer entre dépendants d'égal à égal. Cependant, nous savons également que la première impression est déterminante et que le principe de l'attrait est important

pour faire entendre le message de NA aux dépendants. Les serviteurs de confiance peuvent se plier à la demande des appelants et leur recommander les réunions où ils pensent qu'ils seront le plus à même de s'identifier. Toutefois, nous ne présumons pas automatiquement que parce qu'une personne a tel âge, est de tel sexe, que sa famille est originaire de tel endroit ou qu'il ou elle a telle orientation sexuelle, cette personne sera à la recherche d'une réunion particulière.

Le comité des services locaux souhaitera sans doute discuter de ce point et instaurer des lignes de conduites sur la manière de recommander les réunions de NA aux appelants. Certaines localités tiennent des réunions d'intérêts particuliers au cours desquelles le groupe cherche à répondre aux besoins d'une population spécifique présente dans la localité, telles que des réunions pour les jeunes, les femmes, les hommes, etc. De tels groupes facilitent la tâche de la localité en matière de recommandations.

Si dans une localité il n'existe pas de réunions d'intérêts spécifiques mais qu'en revanche il existe des réunions où, par exemple, les jeunes sont régulièrement plus nombreux, les bénévoles de la ligne téléphonique peuvent alors suggérer ces réunions à un appelant désirant ce genre de recommandation. Cela permettra peut-être à des membres potentiels de s'identifier plus facilement et d'établir des liens avec NA. Lors de ces recommandations, les bénévoles de la ligne téléphonique peuvent expliquer que la plupart des membres de NA ressentent un sentiment d'unité à l'intérieur d'une fraternité très diverse.

Les appels de douzième étape

Un appel de douzième étape consiste en général en un appel de demande d'aide pour se rendre en réunion. Grâce aux appels de douzième étape, nous transmettons le message de NA ; ce type de service offre à chaque membre l'occasion de faire bon accueil aux nouveaux. La localité peut tâcher de s'assurer que les bénévoles sont prêts et formés pour les appels de douzième étape. Le point le plus important est la sécurité des membres de NA. Avant de former des bénévoles pour répondre aux appels de douzième étape, la localité devrait discuter et déterminer sa politique concernant ces appels. Les points suivants peuvent aider les localités à concevoir des lignes de conduite pour répondre aux appels de douzième étape :

- ✎ Un appel de douzième étape peut se résumer au fait que deux dépendants ou plus conduisent une personne à une réunion de NA, ou que des bénévoles discutent simplement avec l'appelant pour l'aider à se rendre par lui-même en réunion.
- ✎ Les serviteurs de confiance doivent comprendre que tout contact sexuel est inadéquat lors d'un appel de douzième étape ou lorsqu'ils représentent NA de quelque façon que ce soit via la ligne téléphonique de NA.
- ✎ Quand cela est possible, nos membres rencontrent les appelants ayant besoin d'être conduits en réunion dans un espace public.
- ✎ Dans certaines localités, les bénévoles de la ligne téléphonique n'assurent pas jusqu'au bout les appels de douzième étape. A la place, il existe une liste prévue pour les appels de douzième étape qui indique les numéros de téléphone de membres qui se sont portés volontaires pour répondre aux sollicitations entrant dans le cadre de la douzième étape.

- ✎ Du fait de la très grande probabilité d'être confrontées à des drogues et à des dépendants sous l'emprise de drogues, certaines localités exigent des membres qui répondent aux appels de douzième étape d'être abstinentes depuis plus de cinq ans.
- ✎ La localité devra discuter de ce qui convient concernant les serviteurs de confiance qui répondent aux appels de douzième étape. Une localité peut décider de créer des lignes de conduite pour les demandes les plus courantes formulées lors des appels de douzième étape (telles que d'être conduit(e) en réunion ou dans un centre de désintoxication après avoir assisté à une réunion de NA).
- ✎ La localité peut vouloir choisir des bénévoles ayant une expérience du service et qui soient devenus des membres productifs de la société. Cette précaution atténuera sans doute les risques d'encourir des problèmes juridiques. De façon générale, les membres faisant l'objet d'une contrainte légale (comme une liberté conditionnelle ou une mise à l'épreuve) ne correspondent pas au profil pour répondre aux appels de douzième étape. Une ligne de conduite exigeant des serviteurs de confiance que ceux-ci possèdent une assurance automobile à jour réduira également les risques de problèmes légaux.

Orientation

De nombreux appels téléphoniques proviennent de non-dépendants ou de membres potentiels à la recherche de services autres que ceux fournis par NA. Il se peut que des questions de responsabilités civiles soient en jeu, qui varient selon les régions et les pays, ce qui fait qu'il est important que nous soyons en mesure de proposer un minimum de numéros d'urgence. Nous n'orientons personne vers tel centre de traitement ou tel service de désintoxication. Ceci nous ferait franchir la frontière qui sépare coopération et cautionnement. En revanche, nous pouvons fournir une liste de tous les centres de traitement à proximité sans nous affilier à aucun en particulier, ou encore communiquer à nos membres des numéros génériques pour une orientation en vue d'un traitement (telle que la "National Treatment Referral Line" aux Etats-Unis). Si l'appelant possède un annuaire, nous pouvons lui suggérer de se reporter aux services qui y figurent. Ce principe s'applique également aux numéros visant à la prévention des suicides et autres numéros d'aide. Si une localité décide de fournir des numéros destinés à aider ou orienter les appelants, celle-ci devra vérifier leur validité. Les comités des services locaux peuvent essayer de nouer des liens avec d'autres organisations, du fait qu'ils partagent souvent avec elles le but d'aider les dépendants à vivre sans consommer de drogues.

Les membres de la famille et les proches des dépendants appelle fréquemment nos lignes téléphoniques. La localité peut décider de fournir les numéros de Nar-Anon, de Familles Anonymes ou d'autres informations semblables. Nous ne recommandons pas un programme plutôt qu'un autre, et gardons pour nous nos opinions concernant l'un quelconque de ces programmes ; nous ne faisons que fournir des informations permettant de les contacter. Ne pas fournir ce genre d'informations peut causer du tort à nos relations publiques. Nous encourrons le risque de retarder ou priver un dépendant de la possibilité de découvrir NA. Le comité des services locaux peut vouloir créer un document, destiné aux serviteurs de confiance, qui décrit pourquoi NA ne cautionne pas ou ne s'affilie pas à un organisme extérieur quel qu'il soit (pour des exemples, voir à la

fin du chapitre) ; nous fournissons des informations permettant de contacter certains organismes dans un esprit de coopération.

Coordination des services

En réfléchissant à la coordination de la ligne téléphonique, nous pouvons porter notre attention sur la structure et le soutien qui seront les plus profitables à ce service. La localité peut décider de déléguer la responsabilité de la ligne téléphonique à un coordinateur, responsable devant le CSL. Le coordinateur de la ligne téléphonique serait responsable de réunir et former des bénévoles, ainsi que d'élaborer des lignes de conduite permettant d'assurer le suivi des demandes concernant NA adressées via la ligne téléphonique.

La coopération et la collaboration avec les autres comités, localités et régions seront également profitables à la coordination des services de la ligne téléphonique. Le plus souvent, dans un souci d'efficacité, les localités collaborent avec la région ou d'autres localités. Afin de renforcer nos services, certains comités locaux — tels que ceux de l'information publique et de la ligne téléphonique — fusionnent en un seul comité. Le comité de la ligne téléphonique peut également choisir de se joindre aux serviteurs de confiance (ou au comité) qui mettent à jour les listes de réunions afin de s'assurer de l'exactitude des informations relatives aux réunions.

Les localités peuvent partager ce qui marche pour elles avec d'autres localités. Les comités des localités voisines peuvent partager entre eux ce qui profite à leur ligne téléphonique — de même que les erreurs qu'ils ont commises. Un serviteur de confiance contrôlant régulièrement le fonctionnement de la ligne téléphonique peut rapporter si celle-ci fonctionne correctement. Le secrétariat téléphonique, les méthodes de formation ou un manque de bénévoles peuvent être à l'origine d'un mauvais fonctionnement de la ligne téléphonique. Travailler de façon conjointe au sein d'une localité, avec la région ou avec les localités voisines peut aider au bon fonctionnement de la ligne téléphonique.

Service téléphonique regroupant plusieurs localités

Certaines localités ont créé un service téléphonique regroupant plusieurs régions ou plusieurs localités, parfois appelé "service téléphonique conjoint". Les localités voisines combinent alors leurs ressources et partagent la responsabilité du bon fonctionnement d'une ligne téléphonique. Cela allège d'ordinaire le fardeau pesant sur les ressources humaines et financières d'une seule localité. Chaque localité ou région contribue financièrement à la ligne téléphonique, afin d'en partager la responsabilité financière. Les listes de réunions peuvent comprendre l'ensemble des réunions des localités conjointes.

Il existe des points délicats concernant le modèle regroupant plusieurs localités. Un des points les plus délicats est de déterminer une seule instance responsable. Il est important de régler certaines questions, comme de savoir qui paiera les factures téléphoniques ou qui sera responsable de coordonner les bénévoles. Un autre point délicat réside dans le fait que les communautés de NA regroupées ensemble ne possèdent peut-être pas les mêmes préfixes téléphoniques locaux ou même régionaux. Former des bénévoles au courant des réunions et des services des localités voisines est également un point sensible. Ces modèles regroupant plusieurs localités recrutent fréquemment leurs membres dans différentes localités conjointes

pour former les bénévoles de la ligne téléphonique, afin que ceux-ci soient tous informés des réunions et des services des communautés de NA voisines.

Lorsque nous œuvrons pour la bonne santé de NA, nous ne le faisons pas seulement pour nous-mêmes, mais aussi pour ceux qui viendront plus tard.

Ca marche : comment et pourquoi

Mise en action de votre plan

Fournisseur d'accès téléphonique

Le choix d'un fournisseur d'accès téléphonique dépend des besoins de la localité. (Consultez le Chapitre Trois, « Des services efficaces », pour des informations détaillées sur l'évaluation des besoins d'une localité.) Une localité peut disposer de moyens financiers mais manquer de ressources humaines ; dans ce cas il est sans doute plus indiqué de choisir un fournisseur aux tarifs plus élevés mais qui peut pallier au manque de ressources humaines. Comme toujours, la localité voudra dépenser les fonds de NA à bon escient. Rechercher les tarifs de différents fournisseurs et évaluer leur capacité à répondre aux besoins de la localité est une façon de faire. La localité peut établir la liste des tarifs avec les divers avantages, inconvénients et le coût total mensuel de la ligne afin d'avoir un tableau d'ensemble des choix qui s'offrent à elle.

Du fait de l'évolution continuelle des technologies, la liste qui suit n'est en rien exhaustive mais énonce des exemples de types de services téléphoniques pouvant s'avérer utiles à la localité :

-  Membres de NA répondant aux appels
-  Service de transfert d'appel
-  Répondeur ou boîte vocale
-  Répondeur ou boîte vocale couplés à un pager
-  Répondeur ou boîte vocale couplés à un opérateur humain et/ou un pager
-  Secrétariat téléphonique professionnel
-  Numéro d'appel gratuit

Chacune des options listées ci-dessus possède divers avantages et inconvénients, selon les ressources humaines et financières de la localité. La localité peut décider quelle option est la meilleure en accord avec ses besoins et ses capacités. Vous trouverez ci-dessous un exemple pour déterminer les "pour" et les "contre" des options. La même procédure peut être utilisée pour tous les types de services téléphoniques qui s'offrent à la localité.

Des membres de NA répondent aux appels

Avantages	<ol style="list-style-type: none">1. Excellente communication avec les dépendants2. Informations précises3. Les appels sont pris par des membres ayant reçu une formation	Inconvénients	<ol style="list-style-type: none">1. Requier de gros efforts de la part du CSL2. Cher3. Dépenses supplémentaires pour joindre la majorité des appelants de la localité géographique4. Requier de la localité une responsabilité fiscale légale importante
-----------	---	---------------	--

Coût total mensuel : €/ \$ _____

Répondeur ou boîte vocale

Avantages	<ol style="list-style-type: none">1. Informations précises2. Le moins cher3. Requier très peu d'efforts de la part du CSL	Inconvénients	<ol style="list-style-type: none">1. Aucune communication directe avec les dépendants2. Requier un local fixe3. Requier de la localité une responsabilité fiscale légale4. Un répondeur ou un secrétariat téléphonique est en général consulté tous les deux ou trois jours. La localité doit s'assurer que cela est clairement indiqué dans l'annonce enregistrée.
-----------	---	---------------	--

Coût total mensuel : €/ \$ _____

 Lors de la démarche pour faire figurer le numéro de la ligne téléphonique dans l'annuaire local, assurez-vous d'utiliser un nom géographique à la place du nom de la localité ; par exemple, à la place de faire figurer le numéro comme celui de la "Localité du Plus grand cœur de NA", utiliser le nom de votre ville ou de votre commune. Nous voulons que ceux qui n'appartiennent pas à NA soit capables de localiser le numéro de la ligne téléphonique de leur communauté. Le nom de nos localités n'indique pas nécessairement leur emplacement géographique à ceux qui n'appartiennent pas à notre programme.

 Un service spécifique pour les malentendants peut également entrer en ligne de compte pour choisir un fournisseur d'accès téléphonique. Les technologies évoluent, aussi nos options téléphoniques sont amenées à évoluer avec elles. Le point important est que la localité fonde ses choix sur une évaluation réaliste de ses propres capacités et besoins.

 Une localité peut décider de faire figurer le numéro de téléphone de NA dans les pages professionnelles de l'annuaire, aux rubriques d'aide ou des numéros d'urgence. Faire figurer le numéro de NA dans les pages professionnelles exigera peut-être davantage d'efforts de la part de la localité, mais la crédibilité de NA en tant que ressource dans votre communauté s'en trouvera sans doute accrue.

Notre capacité à transmettre efficacement le message de NA dépend considérablement du bon fonctionnement de nos services locaux téléphoniques. Une ligne téléphonique locale qui fonctionne bien nous aide à aider les dépendants. Nos lignes téléphoniques constituent autant d'occasions de nouer des relations de coopération susceptibles de profiter aux membres potentiels de NA. Une ligne téléphonique de NA est un service dirigé vers les autres. Nous avons souvent entendu nos membres partager combien leur premier appel vers un numéro de NA les a aidés à découvrir NA ou au contraire leur a rendu la tâche plus difficile. Notre capacité à répondre aux appelants avec tact, en les prenant réellement en compte et en leur facilitant la tâche peut faire la différence entre le fait qu'un dépendant devienne abstinent et se rétablisse dans Narcotiques Anonymes ou non.

Ressources

Journal de suivi / orientation

Journal des orientations vers d'autres services de la communauté

Page de formation des bénévoles de la ligne téléphonique

QFP : l'expérience des bénévoles avec les appels

Graphique des flux d'appels

Déclaration de non-affiliation

L'Internet

Ce chapitre traite de l'Internet et de ses rapports avec nos efforts de relations publiques. Etant donné qu'un site Web constitue souvent l'un des premiers contacts du public ou de membres potentiels de NA, ce sujet mérite toute notre attention et une planification minutieuse. L'impression qu'un membre du public retire d'un site Web l'influencera sans doute longtemps. Le contenu de ce chapitre est destiné à aider les localités à faire un meilleur usage des technologies Internet tant au plan de l'efficacité que des informations transmises.

Ce chapitre est délibérément non spécifique, le développement rapide des technologies Internet risquant de le rendre obsolète. Aucune technologie ou produit spécifique ne sont donc abordés ici. Ce qui se trouve ici : certaines de nos pratiques les plus efficaces dans la poursuite de notre but primordial relativement aux technologies Internet actuelles.

Au cœur des principes des relations publiques

Cette partie est tirée du Chapitre Deux.

Anonymat sur l'Internet

L'Internet peut souvent donner l'illusion que ce n'est pas un moyen de communication public. En conséquence, le rôle de l'anonymat personnel sur le Net peut être confus. Dans un élan enthousiaste pour transmettre le message de rétablissement de NA, de nombreux membres ont créé des sites Web personnels ou des blogs. Pour un site personnel, une façon de respecter le principe de l'anonymat serait de déclarer que le site ne représente pas NA ; il ne représente seulement que son auteur. Les sites personnels peuvent aussi fournir des liens vers un site Web local qualifié ou vers NA.org. Les sites Web personnels peuvent mieux protéger l'anonymat des membres en utilisant des mots tels que "rétablissement" au lieu de déclarer spécifiquement que tel ou telle est membre de Narcotiques Anonymes. Utiliser "rétablissement" au lieu de "Narcotiques Anonyme" évitera au site d'être reconnu par un moteur de recherches si quelqu'un cherche une réunion de NA ou des renseignements concernant Narcotiques Anonymes. Cette façon de faire peut également aider nos membres à maintenir leur anonymat dans la sphère de ce moyen de communication public.

 Comment nos membres peuvent-ils pratiquer l'anonymat lorsqu'ils utilisent Internet ?

- 📖 Comment est-ce qu'une localité peut utiliser Internet pour mieux transmettre le message de NA ?

Les relations publiques et l'Internet

L'Internet a eu un énorme impact sur la croissance de NA. Il permet une communication plus régulière et fournit un support pour mettre rapidement à disposition les informations et les ressources de service. La capacité d'une localité à utiliser Internet dépend des compétences des ses membres, de leurs moyens financiers et des informations dont ils disposent sur la façon d'utiliser Internet et les sites Web efficacement. Souvenez-vous, il n'est peut-être pas nécessaire pour une localité de posséder un site Web ; la planification et la hiérarchisation des services de la localité par ordre d'importance peuvent aider les serviteurs de confiance à décider si un site Web est, en fin de compte, la meilleure façon d'utiliser leurs ressources. Il serait utile pour la localité de consulter le comité régional local pour s'assurer que leurs services ne font pas double emploi avec ceux de la région. Si une localité décide de créer un site Web local, les informations qui suivent peuvent aider ses serviteurs de confiance à utiliser efficacement Internet.

Planification et préparation des localités et des comités

La clé pour fournir des informations utiles via un site Web est de faciliter la navigation vers les informations pertinentes. Une façon d'y parvenir, ou d'améliorer l'efficacité d'un site déjà existant, consiste à clarifier le **but du site**. Par exemple, une localité peut fixer que la fonction la plus importante du site Web est d'atteindre les membres potentiels et le public, et d'apporter son soutien aux services locaux. La clarification du but aide à identifier les **auditeurs** que la localité s'efforce d'atteindre. L'identification d'un auditoire et de ce que la localité s'efforce de lui communiquer est au fondement des décisions concernant le contenu du site. Souvenez-vous, un site Web atteindra des auditeurs situés au-delà de la localité locale. Il est important de garder cela à l'esprit en identifiant les auditeurs potentiels du site. Les auditeurs avec lesquels une localité souhaite communiquer seront par exemple :

- 📄 **Le public** (y compris les membres potentiels, leurs familles et leurs proches)

- 📄 **Des professionnels**

- 📄 **Les membres existants**

Une autre façon d'organiser un site Web consiste simplement à identifier les auditeurs en tant que **membres** et **visiteurs**. De toute façon, la connaissance des auditeurs qu'un site s'efforce d'atteindre permettra à la localité de se faire une idée claire du contenu approprié à chaque auditoire. Le contenu approprié à un auditoire déterminé sera par exemple :

- 📄 **Pour le public** (y compris les membres potentiels, leurs familles et leurs proches) :

Des publications de NA, les informations concernant les réunions, le numéro de la ligne téléphonique ainsi que, peut-être, des informations d'orientation.

Pour les professionnels :

Des informations sur NA, des publications de NA, les informations concernant les réunions, des sondages réalisés auprès des membres de la communauté locale de NA et une personne à contacter chargée d'interagir avec le public (comme un secrétaire de comité ou un membre du comité des relations publiques).

Pour les membres existants :

Les informations concernant les réunions, des ressources de service telles que les lignes de conduites locales, les informations relatives aux événements de NA, les informations expliquant comment prendre du service et des matériaux protégés par un mot de passe comme les minutes des comités.

Une fois le but du site établi, il peut être conçu de façon à l'accomplir. C'est là que le fait de pouvoir compter sur des membres locaux ayant de l'expérience ou des moyens financiers adéquats peut faire la différence. Les localités sont encouragées à chercher l'aide de professionnels pour réaliser leurs sites Web — cela veut dire soit faire appel aux services d'un membre local dont l'activité professionnelle est de réaliser des sites Web, soit engager une personne extérieure à NA pour réaliser le site. La localité peut toujours se référer au but et à l'auditoire visé pour prendre ses décisions concernant la conception du site.

Les points suivants peuvent aider la localité à concevoir leur site Web :

-  Assurez-vous de formuler le but du site sur la page d'accueil de façon simple et claire. Le but d'un site Web local de NA peut simplement consister à fournir des informations à ceux qui s'intéressent à Narcotiques Anonymes, et de faciliter la communication et le soutien des membres local de NA. Souvenez-vous, le site Web devra capturer l'attention de ceux qui viennent le consulter en un temps très bref.
-  La page d'accueil du site devra également formuler quelles informations contient le site et quelles informations il ne contient pas. (Par exemple, si le site contient seulement les informations concernant les réunions de la localité, assurez-vous d'indiquer que le site ne contient pas les informations concernant les réunions des localités ou régions voisines, et mentionnez un lien vers un site régional qui contient ces informations.) La localité peut également mentionner un lien vers les Services mondiaux de NA pour toute information qui ne figure pas sur le site local.
-  La localité évitera de créer un site Web au design sophistiqué mais dont le contenu est pauvre, ou bien au design médiocre mais contenant trop d'informations. Le site devra être conçu de façon à ce que la navigation vers les informations importantes y soit facile.
-  Garder à l'esprit l'auditoire du site peut aider la localité à concevoir son site tout en utilisant les technologies disponibles les plus courantes. La localité souhaite certainement atteindre le plus de personnes possibles, et l'utilisation de technologies communes en sera le meilleur garant.
-  L'hébergement de site gratuit n'est sans doute pas une bonne pratique. La décision de s'abstenir d'utiliser un hébergement de site gratuit nous aide à éliminer un certain nombre de problèmes, le plus important étant qu'un site

Web de NA ait sur ses pages des bannières publicitaires ou des liens vers des sites inappropriés. L'hébergement de site gratuit a également comme inconvénient de limiter la taille du contenu en ligne. L'utilisation d'un hébergement de site gratuit est souvent à l'origine du fait qu'un site Web local de NA finisse par contenir des publicités. Permettre qu'un contenu publicitaire fasse partie d'un site de NA peut conduire à penser que NA est associé à des organisations extérieures. Quand les localités n'ont aucun contrôle sur le genre de publicités qui peuvent être placées sur leur site, le problème de se voir associés à des organisations extérieures nous entraînera sans doute dans des controverses.

- ✎ La localité doit tenir compte qu'un site Web est un forum public et que certaines informations sont confidentielles. Des espaces dont l'accès est protégé par un mot de passe peuvent servir de domaine privé au sein d'un site Web public (confidentialité n'est pas synonyme de sécurité — un site Web sécurisé peut s'avérer utile mais impliquera sans doute une administration plus importante et davantage de dépenses). Les minutes des réunions contenant les noms et les coordonnées de nos membres, par exemple, devraient rester protégées à l'aide d'un mot de passe.
- ✎ Lors de la sécurisation d'un site Web, les serveurs de confiance doivent s'assurer de garder trace des mots de passe. De cette façon, si un serveur de confiance quitte un comité dans des circonstances défavorables, la localité peut changer le mot de passe du site Web. Les questions de sécurité peuvent également être simplifiées en créant un site Web simple ne nécessitant que peu de codage, et en n'utilisant pas un hébergement de site gratuit.
- ✎ Les localités peuvent décider des liens qui figurent sur leur site en fonction de l'utilité de ces liens pour la poursuite du but primordial de NA. Par exemple, des sites fournissant des cartes montrant comment se rendre aux réunions sont fréquemment utilisés sur les sites de NA, accompagnées d'une déclaration de non-affiliation entre NA et le site fournissant la carte.
- ✎ Une façon d'indiquer les liens vers d'autres localités et régions de NA est de faire figurer un lien vers la page des liens régionaux des SMNA (<http://www.na.org/links-toc.htm>). En indiquant un lien vers le site des SMNA, une localité n'a pas à faire appel à ses ressources humaines pour vérifier régulièrement la validité des liens.
- ✎ Un comité de service désirera peut-être savoir quels organismes et organisations indiquent un lien vers le site local de NA. S'assurer que les informations sur NA y sont exactes et à jour peut s'avérer une excellente façon de renforcer nos relations publiques.

Nom de domaine /possession d'un site Web et responsabilité

- ✎ Afin d'en assurer la continuité, les domaines des sites Web doivent être payés et la propriété en être détenue par la structure de service. Ce coût peut être prévu dans le budget de la localité de façon à ce que les moyens pour maintenir le site ne viennent pas à manquer.
- ✎ Comme la localité est en définitive responsable du site Web de NA, la structure de service devrait être en être le détenteur, plutôt que de choisir d'associer le site Web à un serveur de confiance. La localité peut en général devenir le

détenteur du site en fournissant une adresse de courrier électronique (cette procédure est identique à l'ouverture d'un compte en banque au nom de la localité). Le fait que le site Web soit associé à la structure de service permet la rotation des serviteurs de confiance et répond à toute question relative à la détention du site.

- ✎ L'adresse de courrier électronique de la localité doit également être associée à un comité. Les serviteurs de confiance devraient être responsables de la lecture régulière des courriers électroniques et de leurs réponses. Si une localité reçoit un courrier électronique, nos membres peuvent répondre à ce courrier en faisant savoir à l'expéditeur qu'un de nos membres est en train de s'enquérir des informations demandées et les lui enverra aussi vite que possible. Les demandes peuvent être discutées par le CSL et, si besoin, déléguées aux serviteurs de confiance ou aux comités appropriés.
- ✎ Dans les localités émergentes qui ne possèdent pas encore de comité de services locaux formel, un groupe de dépendants peut être responsable du site Web local de NA. Attribuer les décisions concernant le site Web local de NA à un groupe de dépendants s'avère souvent plus prudent que de confier cette responsabilité à une seule personne. Ces serviteurs de confiance pourront ensuite en attribuer la responsabilité à l'aide des groupes locaux de NA de la localité émergente.

Responsabilités du serviteur du site Web

- ✎ La localité peut clairement définir les responsabilités déléguées au serviteur du site Web. Lors de la définition du rôle de ce serviteur, la localité doit établir que celui-ci est responsable devant la localité.
- ✎ Les membres de la localité peuvent décider d'examiner régulièrement le site Web afin de s'assurer que le serviteur du site répond bien aux demandes de la localité.
- ✎ Comme nous l'avons vu plus haut dans ce chapitre, un site Web pouvant facilement se voir attribuer de nouveaux serviteurs de confiance sera un plus pour la localité. Si la maintenance du site Web est difficile, il sera difficile de trouver des serviteurs de confiance capables de prendre ce service.
- ✎ La localité peut souhaiter diviser les responsabilités du site Web entre plusieurs serviteurs de confiance. Par exemple, un secrétaire, qui possèdera ou ne possèdera pas les compétences techniques requises pour la maintenance du site, pourra se voir attribuer la responsabilité de vérifier et mettre à jour les informations destinées au site. Et d'autres serviteurs de confiance ou des membres d'un comité s'occuperont des aspects techniques du site Web après que cette responsabilité leur aura été déléguée via un comité.

Discuter et aborder les points délicats concernant l'Internet

Les membres de NA mettent souvent des contenus en ligne à l'aide de sites Web personnels. Une précaution élémentaire (comme il est souligné dans le Chapitre Deux) consiste à éviter de dire que telle ou telle personne est membre de NA. L'utilisation d'expressions comme "rétablissement" et "programme en douze

étapes" peut aider à ne pas confondre un site avec un site régional ou local de Narcotiques Anonymes.

Si un membre utilise le nom de NA sur un site personnel, alors il est particulièrement important de ne pas publier de photos de nos membres sur ce site, tout comme une localité ou une région éviterait de publier des photos de nos membres sur son site. L'utilisation de photos de nos membres dans le cadre de NA est une entorse au principe de l'anonymat. Si des photos sont utilisées sur un site personnel alors, toujours conformément au principe de l'anonymat, le nom de NA devrait être évité.

La voix d'une personne entendue sur l'Internet ne compromet pas autant son anonymat que si sa photo était mise en ligne. Certains sites Web de NA mettent en ligne des partages de nos membres afin que le message de NA soit accessible partout dans le monde via nos sites Web. Cette approche ne semble pas mettre autant en danger l'anonymat de nos membres que la mise en ligne de photos ou de vidéos. Si un membre décide de participer à la mise en ligne de partages, il est important de se souvenir que ces partages seront rendus publics. Il est également important de ne pas décrire trop en détails les circonstances de notre dépendance active lors d'un partage mis en ligne.

Il est important de se souvenir que l'anonymat personnel sur Internet n'est pas du même genre que l'anonymat que nous pratiquons lors des réunions de NA. Dans la plupart des cas, les communications effectuées via l'Internet peuvent être tracées et l'utilisateur ou l'ordinateur qui les a émises identifié par des personnes ou des organisations extérieures (sauf quand un processus de codage sophistiqué ou une technologie particulière est utilisé pour empêcher cela). Nous devons nous efforcer, autant que possible, à ce que les informations mises en ligne sur nos forums ou dans les salles de discussion, utilisés pour nos réunions sur Internet et les discussions relatives au service, restent confidentielles. En faisant ainsi, nous gardons le public à l'écart de nos forums. L'utilisation de mots de passe ou d'autres procédures telles que la communication instantanée d'utilisateur à utilisateur sont autant de moyens de confidentialité. En ce qui concerne l'anonymat personnel et l'image publique de NA, il est important de garder à l'esprit que la mise en ligne publique de nos messages signifie que ceux-ci seront accessibles à n'importe quel utilisateur de l'Internet, n'importe où dans le monde, sur un intervalle de temps assez long.

Mise en action de votre plan

Utilisation de l'Internet et des sites Web de NA

La liste suivante contient des exemples de la façon dont nos localités et nos régions utilisent l'Internet pour communiquer entre elles et avec le public :

- 📄 Une des utilisations les plus importantes de l'Internet est de **fournir des informations sur NA**. Les sites Web constituent souvent le premier aperçu du programme de NA — que le visiteur du site soit un professionnel, un membre de la famille ou un dépendant à la recherche d'une réunion. Pour ce qui est de la gestion des informations du site Web, il est important de se souvenir qu'une mauvaise information est sans doute pire que pas d'information du tout.

Une autre utilisation de l'Internet au sein de NA est la **communication entre les structures de service**. Les forums, les salles de discussion et les groupes d'adresses de courrier électronique sont fréquemment utilisés pour tenir une réunion de service, particulièrement dans les localités géographiquement étendues. Cependant un forum sans médiateur est semblable à une réunion de service sans modérateur ou facilitateur — s'il n'existe pas d'ordres du jour, il est facile de se disperser. Des adresses de courrier électronique peuvent être créées à partir des titres de service plutôt que du nom des serviteurs — par exemple : secretaireadjoint@localiteduplusgrandcoeurdeNA. Cela permet la continuité des adresses lors des rotations de postes. L'anonymat de nos membres au sein de ces forums peut être protégé par l'utilisation d'un compte d'accès ou d'un mot de passe.

Si la localité souhaite **mettre en ligne des publications de NA**, elle le fera à l'aide d'un lien vers le site Web des SMNA : www.na.org. Une localité ne doit pas reproduire et mettre en ligne les publications de la fraternité faisant l'objet d'un droit d'auteur (ou copyright pour la législation américaine), à l'inclusion des étapes et des traditions, des lectures, des dépliants d'information et des citations de passages entiers. Pour plus d'information concernant les droits de propriété intellectuelle de la fraternité, consultez le *Fellowship Intellectual Property Trust* sous la rubrique "Bulletins" du site www.na.org.

Si une localité envisage de mettre en ligne des **informations non approuvées par la fraternité**, telles que des prospectus ou des newsletters locales, il serait bon que les serviteurs de confiance évaluent comment ces informations peuvent affecter l'image publique de NA. Des publications à l'usage de nos membres ne constituent peut-être pas toujours le genre d'informations qu'une localité souhaite rendre publiques. S'en remettre à la conscience du groupe est une bonne solution pour décider de mettre en ligne ou non les informations non approuvées par la fraternité sur un site Web local.

De nombreux **groupes linguistiques**, tels que celui de nos membres hispanophones vivant à travers différents pays de par le monde, utilisent l'Internet pour communiquer, y compris au niveau des ateliers de service et des traductions.

Certaines localités archivent dans des **bases de données** des informations telles que les anciens projets de service ou les coordonnées des serviteurs de confiance. La localité devra cependant s'assurer que la personne responsable de la création de la base de données est également responsable de la possibilité de transmettre les informations qui y sont archivées, et que celles-ci seront facilement accessibles par les autres serviteurs de confiance ainsi que les futurs serviteurs de confiance. Toutes les informations de la base de données devraient faire l'objet d'une copie de sauvegarde stockée dans un endroit commun, c'est-à-dire en dehors du disque dur d'un particulier, et être facilement accessibles grâce à la technologie du moment la plus répandue. Le processus d'archivage et la mise à jour des informations contenues dans la base de données aidera la localité à tenir un enregistrement précis des activités du comité. Avoir bien conscience du but de ces informations et de l'auditoire

auquel on s'adresse peut aider la localité à prendre les décisions concernant la gestion de la base de données.

 Certaines **réunions en ligne de NA** sont tenues dans des salles de discussion et d'autres par le biais de listes d'adresses de courrier électronique. Là encore, l'anonymat de nos membres doit être préservé à l'aide d'un compte d'accès ou d'un autre protocole. Il est important de se souvenir que les réunions en ligne de NA peuvent venir à la connaissance du public, et que la perception de NA peut en être affectée. Des conversations qui ressemblent à celles de tous les jours, qui ne semblent pas dirigées par le but primordial de NA ne donneront pas une bonne image des réunions en ligne.

L'Internet constitue un outil important qui permet aux membres de NA de communiquer entre eux et avec le public, à l'aide de moyens qui n'existaient pas auparavant. Prendre le temps de discuter et planifier l'utilisation optimum de cette nouvelle technologie peut nous aider à garantir l'exactitude, la pertinence et le contenu informatif des informations que nous rendons publiques ou que nous échangeons entre nous.

Ressources

Exemples de page d'accueil

Les étapes de la création d'un site Web

Planification des événements

Nous concevons généralement les événements de NA comme une façon de célébrer notre rétablissement ou de montrer NA aux nouveaux sous un jour attrayant. Mais ils constituent également l'occasion de donner une image positive au public. Au cours d'un événement, une personne travaillant dans un hôtel se demandera peut-être si un membre de sa famille ne pourrait pas tirer profit de NA ; des professionnels médicaux remarqueront peut-être l'enthousiasme et l'expérience de nos membres lors d'une présentation. Nos serveurs de confiance doivent être conscients de l'impact possible des événements de NA sur nos relations publiques. Cette prise de conscience nous permet, dans certains cas, d'anticiper les opportunités et les défis qui se présentent à nous lors des événements de NA.

Des événements spécialement conçus à l'usage du public peuvent constituer un vecteur efficace pour renseigner ce dernier à propos de ce que NA offre aux dépendants. Des réunions d'information sur NA destinées au public peuvent constituer la première étape d'un processus visant à nouer des relations significatives avec celui-ci.

Ce chapitre traite à la fois des **événements internes de NA**, tels que les journées d'étude et les activités au sein de la fraternité, et des **événements externes de NA**, tels que les réunions destinées au public et les événements professionnels.

Au cœur des principes des relations publiques

Cette partie est tirée du Chapitre Deux.

L'attrait...

L'attrait des comportements et attitudes des membres individuels de NA, ainsi que la perception collective de notre fraternité, sont essentiels pour que nos efforts de relations publiques produisent des résultats. L'attrait veut dire que nous fonctionnons (comme membres et comme groupes) de manière naturellement attractive pour les autres. Quand nos membres agissent de façon attrayante, cela encourage l'identification et donne aux membres potentiels un sentiment d'appartenance.

-  Est-ce que le comité a attribué de l'importance au format de l'événement (y compris les conférenciers) pour créer un message de NA attrayant ?
-  En quoi est-ce que notre comportement individuel influe sur l'attrait du programme de NA ?

Responsabilité

Il existe certaines responsabilités qui accompagnent directement le principe spirituel de responsabilité. Celles-ci s'appliquent à tous les partis concernés par une relation de responsabilité. Un comité possède des

responsabilités envers son comité des services locaux, et le comité des services locaux envers ses comités. Par exemple, si un comité de convention est responsable envers un comité des services régionaux, cela signifie que le comité des services régionaux a consenti à prendre certaines responsabilités au nom du comité de convention. Si le comité de convention rencontre des difficultés, telles que des crises financières ou des problèmes avec l'image publique de NA au cours d'un événement, la structure de service doit prendre des mesures constructives pour aider le comité de convention. Il est utile pour les structures de service locales ou régionales de comprendre et accepter ce genre de responsabilités avant de créer des sous-comités. Cette compréhension peut encourager les localités et les régions à prendre des initiatives dans leur rôle auprès des comités responsables envers elles. Demander les coûts des budgets et poser des questions aux comités encourage la responsabilité, et peut aider à éviter de plus gros problèmes dans le futur. Le respect des lignes de conduites budgétaires et des registres financiers exacts et à jour peut éviter à une communauté de NA l'embarras de devoir faire appel à un comptable, un avocat ou même à la police. Le principe de responsabilité peut également nous éviter d'avoir à annuler certains services parce que nous avons dépassé notre budget.

- 📖 Lors de la planification d'un événement, les serviteurs de confiance se sont-ils montrés responsables envers la structure de service à l'aide de rapports précis et suivis ?
- 📖 Quelles mesures ont été prises pour garantir que les serviteurs de confiance qui coordonnent un événement rendent compte de leurs activités à la localité ?

Relations publiques et planification des événements

Un comité tiendra compte de différents facteurs selon l'auditoire, la dimension et le but de chaque événement. Les événements destinés à former et renseigner des membres de Narcotiques Anonymes demanderont une planification différente de ceux destinés à renseigner des professionnels sur Narcotiques Anonymes. Les événements destinés à célébrer le rétablissement des membres de NA sont encore une autre chose. Tous les événements de NA représentent une occasion pour développer, directement ou indirectement, nos relations avec le public. Nos serviteurs de confiance s'efforceront donc de planifier chaque événement conformément à notre intention de présenter NA aux dépendants sous un jour positif et en tant que programme de rétablissement crédible et fiable.

Il est aussi important de bien prendre conscience de la manière dont nous sommes perçus par la société. Dans de nombreux endroits, lorsque les réunions de Narcotiques Anonymes ont commencé, se regrouper entre dépendants était illégal. Même lorsque nos réunions sont légales, les gens ont souvent une certaine méfiance vis-à-vis des groupes de dépendants. Tant que la réputation de NA n'est pas acquise aux yeux du public, il peut être difficile pour des dépendants de trouver des locaux où se réunir. Si notre comportement en tant que membres de NA demeure destructeur et égoïste, nous rassembler nous posera toujours des problèmes. En tant que

fraternité, nous contribuons à protéger notre réputation en respectant les locaux de nos réunions, c'est-à-dire en les gardant propres et en bon état. Nous devons être respectueux des voisins. Une chose très simple comme le nom choisi par un groupe peut aussi porter atteinte à NA dans son ensemble. Si la réputation de Narcotiques Anonymes est compromise aux yeux du public, la vie de certains dépendants est en danger.

Ca marche : comment et pourquoi

Planification et préparation des localités et des comités

Accorder du temps à la question de savoir quelle sorte d'événements répond le plus aux attentes de la localité aidera nos serviteurs de confiance à planifier des événements appropriés et spécialement conçus pour les membres et les professionnels de cette localité.

- ✎ La planification d'un événement efficace signifie que nos serviteurs de confiance ont tenu compte des **besoins de la localité**. Quelle sorte d'événements pourrait aider la localité à atteindre son but de rendre NA encore plus accessible aux dépendants qui souffrent encore ? Est-ce que nos membres ont besoin de discuter les points délicats concernant le service local et des façons de résoudre les défis qu'ils représentent ? Ce genre de questions aidera nos serviteurs de confiance à créer des événements qui répondent directement aux besoins de leur communauté locale de NA. Les événements en relation avec les besoins d'une localité sont plus à même de faire un bon usage des ressources de NA et d'accomplir plus avant notre but primordial. Un événement de NA devrait toujours servir la poursuite du but primordial de NA.
- ✎ La localité s'assurera toujours de prendre en compte l'**auditoire** d'un événement — par exemple, s'il s'agit d'un atelier pour des professionnels ou d'une journée d'étude pour les membres de NA. Les circonstances matérielles de l'événement, telles que sa localisation et les matériaux requis, peuvent alors être adressées sur la base des besoins des membres de l'auditoire. Par exemple, un atelier destiné aux professionnels de la santé nécessitera une programmation et des matériaux différents de ceux d'un atelier destiné aux membres de NA.
- ✎ La définition des **objectifs** d'un événement et des **résultats** que l'on en attend peut aider un comité à mettre au point son plan d'action. Une façon de définir les objectifs est de formuler une vision et une mission. La formulation de la vision expose les aspirations et les buts ultimes d'un comité. La vision d'un comité peut consister en ce qu'un jour l'ensemble du public saura ce qu'est NA et comment son programme peut venir en aide aux dépendants qui souffrent. La formulation de la mission définit ce que le comité espère accomplir lors d'un événement particulier. Par exemple, la mission d'un événement peut consister à informer minutieusement les professionnels de la santé locaux sur la nature de NA et comment son programme représente une ressource pour la communauté.
- ✎ Le comité s'assurera de **coopérer** avec les groupes, les autres comités et la localité ou la région. Par exemple, si un comité envisage d'organiser un événement dans la salle de réunion d'un groupe local, les membres du comité s'assureront que les groupes prennent part à la planification de l'événement. Comme il est probable que les RSG auront participé à la décision de tenir tel événement plutôt qu'un autre, il est important de s'assurer qu'il reste assez de temps pour rappeler aux groupes que cet événement va avoir lieu. La participation des groupes offre aux membres de la localité la possibilité de servir et de soutenir les événements locaux de NA.

- ✎ Les localités ou les régions peuvent tenir un calendrier des activités et le distribuer aux représentants des services des groupes. Un tel calendrier encourage les membres de la localité à soutenir les événements locaux de NA et permet d'éviter de planifier plusieurs fois le même événement.
- ✎ Nous devrions éviter qu'un événement soit planifié par un seul membre — nos membres devraient rechercher le soutien de la structure de service. Cela permet de nous assurer qu'un événement est guidé par la conscience d'un groupe et que sa responsabilité est reliée à un groupe de membres de NA. Cependant, dans certaines communautés de NA en voie de développement, c'est parfois à un membre de prendre l'initiative de planifier un événement de NA pour qu'il se passe quelque chose. Cet avertissement ne cherche qu'à encourager la responsabilité collective et l'utilisation de la conscience de groupe.

Nous devons nous rappeler que, partout où nous allons, nous représentons toujours en quelque sorte Narcotiques Anonymes. Si on nous aperçoit en train de mal nous conduire, alors que nous portons bien en vue le logo de NA sur notre t-shirt, nous transmettons au public, de toute évidence, une image certainement peu attrayante de notre fraternité. Ce que nous disons et faisons n'est pas sans conséquence sur notre rétablissement et sur la fraternité de NA. En tant que membres responsables de NA, nous souhaitons que cette image suscite de l'attrait et non le contraire.

Ca marche : comment et pourquoi

Une fois qu'un comité a décidé quels événements semblaient les plus importants pour la localité, la **préparation des événements** peut commencer. Les points suivants peuvent aider les comités à anticiper plusieurs points délicats qui surviennent au cours de la planification d'un événement, que cet événement soit destiné aux membres de NA ou à un public plus large. L'anticipation des points délicats peut aider à présenter les événements de NA comme des exemples positifs de la façon dont NA fonctionne et de ce que son programme a à offrir.

- ✎ Les considérations se rapportant au choix du site (tels que la présence d'un parking, un accès public, le nombre prévu de participants, si le site choisi fournit des équipements tels que des équipements audiovisuels et l'accès aux handicapés) devraient entrer en considération lors du choix du lieu d'un événement. Les serveurs de confiance devront également s'assurer que le prix qui leur a été donné pour la location du site inclut des éléments comme les chaises, le rangement et le nettoyage ou l'utilisation d'une cuisine.
- ✎ Le comité doit prendre connaissance du règlement en vigueur du site et en suivre les règles. Ce règlement peut se rapporter à la vente de marchandises ou de nourriture, à l'emploi de personnel extérieur, à des règles syndicales, etc.
- ✎ Les négociations avec les entreprises locales en vue d'un événement de NA requièrent en général de la patience et de la souplesse. Les serveurs de confiance qui négocieront avec les entreprises locales devront contrebalancer l'autorité qui leur a été déléguée par leur responsabilité envers le comité. Leur responsabilité peut se manifester à travers une communication fréquente et minutieuse. Tout contrat devra être mentionné dans un rapport écrit et tout document légal passé en revue par le comité et, si possible, un avocat avant d'être signé. Les membres qui négocieront au nom de NA doivent également se rappeler

qu'ils sont responsables de la stabilité financière de NA et que leur conduite peut altérer l'image publique de NA.

- ✎ Les serveurs de confiance ont besoin de savoir avec qui ils doivent entrer en contact, à l'intérieur comme à l'extérieur de NA. La personne désignée pour prendre les décisions au sein du comité, de même que le chef du personnel sur le site, devront être clairement identifiés. Apporter notre soutien au personnel du site nous aidera à développer des relations avec lui et à assurer le succès d'un événement, comme à améliorer nos relations avec le public. Par exemple, le fait de fournir au personnel d'accueil des informations générales sur NA (grâce à des dépliants, des listes de réunions, etc.), de même que sur l'évènement organisé par NA sur leur site, est susceptible de créer une perception positive de NA et de motiver le personnel vis-à-vis de cet événement.
- ✎ Nos interactions avec le personnel du site affectent la façon dont NA sera perçue dans son ensemble. Un événement de NA laissera peut-être une impression durable sur les membres du public et les entreprises locales. Les serveurs de confiance ne devraient pas supposer que les membres du personnel du site ou les professionnels savent qui nous sommes. Lors de la coordination d'un événement, les serveurs de confiance peuvent prendre du temps pour expliquer ce qu'est Narcotiques Anonymes et les services qu'offre son programme.
- ✎ Les serveurs de confiance doivent se comporter de manière professionnelle avec les entreprises publiques avec lesquelles ils entrent en contact lors d'un événement. Des principes tels que la coopération, le respect, la communication, le suivi, ainsi que la faculté d'adaptation sont primordiaux pour laisser une impression positive auprès des personnes extérieures à NA.
- ✎ Un événement réussi nécessite des membres aux qualités et aux compétences variées. Parmi les qualités idéales, nous pouvons citer la capacité de travailler efficacement avec les autres, de savoir faire face aux difficultés et de pouvoir anticiper et résoudre des problèmes inattendus.
- ✎ Le succès d'un événement dépend directement du fait de disposer d'un nombre suffisant de bénévoles. Il faut suffisamment de serveurs de confiance pour planifier et coordonner l'évènement, et assez de serveurs de confiance pour le mettre en place et ranger une fois l'évènement fini. Un nombre suffisant de bénévoles permettra aux serveurs de confiance de ne pas être surchargés par un trop grand nombre de tâches.
- ✎ Le suivi des progrès des tâches assignées aux serveurs de confiance est une contribution importante au succès d'un événement. Une tâche devra être réassignée si les membres qui en sont responsables ne peuvent tenir leur engagement.
- ✎ Le comité doit dresser un plan qui réponde aux questions de sécurité comme celles des vols ou de l'encadrement d'une foule. Parfois, le site réclamera le recours à un prestataire de services pour assurer la sécurité d'un événement. Contracter une police d'assurance pour un événement de NA est vivement recommandé. Dans tous les cas les serveurs de confiance devront s'enquérir de savoir (en consultant le règlement du site) si l'évènement considéré nécessite ou non d'être couvert par une assurance.
- ✎ Le comité peut s'efforcer de créer une communication étroite entre le personnel du site et les bénévoles de NA ; le fait d'inviter la direction ou le personnel du site à une réunion de planification, sur le site même, est une façon d'encourager de bonnes relations de communication. Les comités peuvent tenir leur première et/ou leur dernière réunion sur le site où aura lieu l'évènement. Une réunion à laquelle participe le personnel du site donne l'occasion aux serveurs de confiance de présenter les

membres de NA aux membres du personnel, et permet de répondre aux questions ou aux préoccupations de chacun.

- ✎ La création de documents comme un plan chronologique (voir l'addenda pour un exemple de plan chronologique), les lignes de conduite de l'événement, le budget (ressources humaines et financières incluses) et une check-list finale (qui comprend tous les matériaux requis pour l'événement) sera une aide importante pour la coordination globale de l'événement. Pour créer un plan chronologique ou une planification de l'événement efficace, il est suggéré à nos membres de commencer par la journée même de l'événement puis de remonter dans le temps.
- ✎ Si des documents écrits comme des dossiers de presse ou des décharges légales sont utilisés lors d'un événement, plusieurs personnes devront passer en revue l'ensemble de ces documents avant leur présentation au public. Cela permettra de minimiser les risques d'erreurs des documents écrits.

Le Chapitre Quatre contient des informations détaillées sur les présentations destinées au public et aux professionnels. Les comités souhaitant organiser ce genre d'événement pourront se référer à ce chapitre pour plus d'informations. Vous trouverez ci-dessous une liste de points additionnels intervenant lors de la planification d'un événement destiné à un auditoire extérieur à NA :

- ✎ Si un comité organise un événement destiné à des professionnels, il est important de prendre en compte la pertinence de cet événement pour les professionnels auxquels il s'adresse. Souvent, les professionnels participent aux événements de NA en prenant sur leur temps personnel et en payant eux-mêmes leurs dépenses. La prise en compte des contraintes de temps des participants se fera en choisissant un lieu commode et en programmant l'événement à des heures qui conviennent aux professionnels qui se rendront à l'événement. Ces considérations auront pour effet d'accroître les chances de succès de l'événement.
- ✎ Comme il est détaillé dans le Chapitre Quatre, la formation et la préparation des présentations aux professionnels devront être spécifiquement adaptées à l'auditoire et au but de l'événement. Des matériaux de formation peuvent être créés pour clarifier le propos d'un événement particulier. La mise au point des présentations qui recourent à des aides telles que des vidéos, est essentielle
- ✎ Comme il est mentionné dans le Chapitre Quatre, assurez-vous de bien faire correspondre les aides visuelles à l'auditoire et aux matériaux lors de la présentation. Cela signifie que les aides visuelles ne constituent pas toujours l'outil le plus approprié. Assurez-vous de bien tenir compte de l'auditoire, du contenu de la présentation et de la façon la plus indiquée de vous adresser à cet auditoire en fonction du contenu.
- ✎ Une réunion destinée à la communauté consiste en une réunion tenue par des membres de NA à l'intention de toutes les personnes intéressées par NA (telles que les familles et les amis de dépendants, des figures religieuses, etc.). Nos serviteurs de confiance peuvent utiliser ces réunions pour fournir aux participants des informations sur NA en tant que ressource pour leur communauté.

Mise en action de votre plan

Une fois la planification de l'événement et les préparations finies, les points suivants concernent directement le déroulement de l'événement.

☰ Notre comportement lors des événements de NA a un impact direct sur notre image publique. Si un événement est destiné à des membres de NA (comme une journée d'étude), le comité peut s'efforcer de faire prendre conscience à nos membres comment notre comportement personnel affecte la perception publique de NA dans son ensemble. Certains événements incluent même des ateliers sur des questions telles que l'image publique de NA, afin d'aider nos membres à mieux prendre conscience de l'impact de leur comportement sur l'image publique de NA.

☰ Le rapport écrit d'un événement profitera sans doute aux événements futurs comme à son évaluation par le comité. Le rapport écrit devrait inclure un résumé de ce qui a semblé bien fonctionner ou au contraire rencontré peu de succès, la planification chronologique de l'événement, une copie du budget, les copies des contrats et relater l'expérience du comité avec les entreprises et les sites du voisinage. Ce rapport écrit peut aider les futurs serviteurs de confiance à acquérir une perspective historique des événements locaux. Par exemple, si un comité a un jour planifié un événement pour 400 personnes et que seulement 200 s'y soient rendues, nos serviteurs de confiance peuvent utiliser cette information pour mieux planifier les événements à venir.

☰ Les lignes de conduite d'un événement peuvent également être importantes pour son succès. Ces lignes de conduite peuvent tracer les grandes lignes des procédures et des façons de faire du comité. Elles peuvent également établir ce que le comité attend de certains postes de service spécifiques.

☰ Les membres du comité tâcheront de se poser la question de savoir si la vente de marchandises est appropriée à un événement. Un événement peut très bien constituer un succès en l'absence de marchandises. Si un comité décide d'adjoindre la vente de marchandises à un événement, ces marchandises devront encourager le rétablissement. Une attention particulière sera apportée à la question de savoir s'il faut ou non vendre des marchandises lors d'un événement pour en assurer l'équilibre financier. Plus un événement dépend financièrement de la vente de marchandises, plus le risque est grand. La planification et l'examen de l'historique des événements antérieurs, relativement à la vente de marchandises, aideront le comité à prendre de bonnes décisions quant au rôle des marchandises lors des événements locaux.

Les finances de NA doivent servir à réaliser notre but primordial et doivent être gérées de manière responsable.

Onzième principe de service

☰ Les traditions et les principes de service de NA constituent nos principes directeurs — nous pouvons nous tourner vers eux si nous avons besoin d'une direction ou d'être guidés. Il est bon qu'un comité, dans son action au service de la fraternité, s'efforce de comprendre et d'intégrer l'esprit des traditions et des principes de service. Le Onzième principe de service est particulièrement important pour la planification des événements de NA. Par exemple, si une localité détermine que tel événement est prioritaire, elle doit alors employer ses moyens financiers de façon à aligner cet événement avec notre but primordial.

☰ Le comité s'efforcera de créer un suivi de l'événement. Ce suivi peut inclure de demander aux membres de NA et/ou au public qui ont participé à l'événement d'évaluer

l'événement. Le comité s'efforcera également de prendre le temps, une fois l'événement terminé, de discuter et d'évaluer sa portée à partir des avis des membres ou des professionnels qui y ont participé.

Actions postérieures à un événement

Les points suivants peuvent aider les serviteurs de confiance à faire preuve d'initiatives aussitôt un événement achevé. Les actions qui y sont mentionnées peuvent aider la localité à apprendre des événements passés tout comme à améliorer les événements futurs.

-  Veillez à ce que tous les rapports soient complets et que la localité en possède un exemplaire, en particulier pour le rapport du trésorier. Tous les contrats devront être conservés afin que nos serviteurs de confiance puissent les examiner dans la perspective de futurs événements.
-  Le bilan des marchandises d'un événement sera dressé en calculant le produit total des ventes et le total des marchandises invendues.
-  Les serviteurs de confiance voudront peut-être prendre le temps de discuter et d'évaluer l'efficacité du programme d'un événement. Ces discussions pourront être enregistrées et ajoutées aux archives d'un comité en vue d'événements futurs.
-  S'assurer que toutes les factures sont réglées avant leur date limite profitera à l'image publique de NA.
-  Pour des événements tels que les journées d'étude, où le comité est responsable du rangement et du nettoyage, les serviteurs de confiance s'assureront de laisser le site en excellent état.

Notre comportement personnel affecte la perception publique de NA dans son ensemble. Au cours des événements de NA, nous pouvons modifier la perception publique du programme qui nous a sauvé la vie. Nous envoyons un message négatif relativement à NA quand notre comportement est grossier et irrespectueux. Lorsque nous nous réunissons en groupes et faisons preuve de tact et de respect, nous sommes peut-être l'exemple qui donnera envie à quelqu'un de se rétablir dans NA ou aidera un proche à découvrir notre programme.

Ressources

- Formats de journées d'étude
- Format d'un atelier professionnel
- Format d'une réunion publique
- Planification du budget d'un événement
- Planification chronologique d'un événement

Développement de la fraternité

Ce chapitre traite du développement de la fraternité dans son sens le plus large — au sens de fournir des services visant à soutenir un membre, un groupe, une structure de service de NA ou une communauté de NA dans le besoin. L'objectif de nos efforts ayant en vue le développement de la fraternité est de communiquer avec les membres et les groupes de NA et de les assister.

Certaines localités fournissent peut-être déjà, sous le nom d' « aide aux groupes », les services que ce chapitre regroupe sous le nom de « développement de la fraternité ». D'autres fournissent peut-être des services pour le développement de la fraternité sans avoir créé pour cela un comité formellement structuré. La dénomination de ce genre de services est bien moins importante que les actions effectives pour soutenir nos membres.

Il semble qu'il existe un grand nombre de façons différentes de mettre en place des services visant au développement de la fraternité. Une de ces façons consiste à ce que les comités des services locaux aident les groupes ou les localités voisines qui en ont exprimé le besoin. Une autre sorte de développement de la fraternité est assurée par les régions et les zones. Ces structures de service abordent souvent le développement de la fraternité de façon globale et coordonnée. Leurs efforts sont plus complexes, aussi la planification et l'ordre des priorités y prennent une importance croissante. Le développement de la fraternité nous donne l'occasion de pratiquer nos relations publiques avec nos propres membres. Des relations durables, le soutien de nos membres et le fait d'œuvrer à notre but primordial font du développement de la fraternité un service souvent très gratifiant.

Vous trouverez dans ce chapitre des informations relatives à l'aide aux **groupes**, aux **localités émergentes** et aux **membres incarcérés de NA**. Qu'une localité fournisse régulièrement une petite quantité de publications à des groupes voisins ou que plusieurs régions mettent en place un plan de développement de la fraternité pour les cinq ans à venir, ce service est essentiel à la croissance de NA partout dans le monde.

Au cœur des principes des relations publiques

Cette partie est tirée du Chapitre Deux.

Unité: « Ensemble nous pouvons »

Nos efforts collectifs de service aident d'autres dépendants à trouver le rétablissement. NA a grandi depuis les années 50 grâce aux membres qui travaillent ensemble au but primordial de NA. Nombre d'entre nous sommes familiers avec le pouvoir qu'a le groupe de transmettre le message de rétablissement aux dépendants qui viennent à nos réunions, et de la même façon nous utilisons des groupes de membres dans le service. Nous

pouvons voir comment fonctionne notre première tradition quand certains membres mettent leurs envies et leurs besoins personnels de côté pour le bien commun de NA. Travailler ensemble pour mieux faire connaître NA dans nos communautés locales aide les dépendants à trouver notre programme, c'est aussi une façon forte de pratiquer l'unité décrite dans la première tradition.

- 📖 Comment mettons-nous de côté nos envies et besoins personnels pour le bien commun de NA ?
- 📖 Dans nos comités de services, comment faisons-nous preuve d'ouverture envers les membres, les groupes et leur faisons-nous sentir qu'ils sont le bien venu ?

L'attrait...

L'attrait des comportements et attitudes des membres individuels de NA, ainsi que la perception collective de notre fraternité, sont essentiels pour que nos efforts de relations publiques produisent des résultats. L'attrait veut dire que nous fonctionnons (comme membres et comme groupes) de manière naturellement attractive pour les autres. Quand nos membres agissent de façon attrayante, cela encourage l'identification et donne aux membres potentiels un sentiment d'appartenance.

- 📖 Dans leurs efforts visant au développement de la fraternité, comment les localités peuvent-elles pratiquer le principe de l'attrait ?
- 📖 Dans leurs efforts visant au développement de la fraternité, comment nos membres peuvent-ils rendre le service plus attrayant ?

Relations publiques et développement de la fraternité

Il existe souvent un grand nombre d'obstacles qui empêchent la croissance de NA à certains endroits. Ces obstacles peuvent provenir d'une situation géographique (comme d'une chaîne de montagnes séparant plusieurs communautés de NA), d'un manque technologique, de la culture, de la langue, de handicaps physiques, d'une mauvaise situation économique ou du fait que les membres délaissent la structure de services. Ce service peut aider les groupes éloignés à prendre conscience du soutien et des ressources que la fraternité peut leur apporter. Le développement de la fraternité est l'occasion pour nos serviteurs de confiance de transmettre le message de NA en nouant des relations avec d'autres membres de NA.

Bien que nous soyons autonomes, il nous est possible d'apporter avec sollicitude notre soutien à d'autres groupes en assistant à leurs réunions ou en leur offrant diverses formes d'aide. Les réunions de NA s'épanouissent lorsque les groupes oublient leurs besoins immédiats pour s'entraider.

Ca marche : comment et pourquoi

Planification et préparation des localités et des comités

Une grande partie de la planification des projets de développement de la fraternité consiste à comprendre les principes susceptibles de garantir le succès de nos efforts. Nos membres peuvent également entreprendre leur planification en se demandant quelle est la

meilleure approche (ou les meilleures approches) pour aider les groupes et les localités dans le besoin, et quels sont les obstacles auxquels ils devront sans doute faire face en aidant ces groupes et localités. Passer en revue les étapes de la planification décrites dans le Chapitre Trois peut aider lors de ce processus de planification.

Principes du développement de la fraternité

Des principes tels que l'autofinancement, l'autonomie, transmettre le message de NA ainsi que l'unité sont essentiels au service du développement de la fraternité. Nos serviteurs de confiance peuvent s'efforcer de trouver un équilibre entre transmettre le message et respecter l'autonomie des individus et des groupes. Nos membres ont souvent besoin d'être encouragés afin de reconnaître leur capacité à subvenir eux-mêmes à leurs besoins, et le fait que leurs contributions participent du principe d'autofinancement de NA. Doter nos membres et nos groupes des matériaux de service et de l'aide nécessaires est une base importante si l'on veut que nos efforts visant au développement de la fraternité soient solides.

Approcher nos membres en faisant preuve de bonne volonté et en nous abstenant de les juger sera profitable au développement de la fraternité. Nos groupes et nos localités peuvent avoir différentes façons de fonctionner. Il n'est pas du ressort des serviteurs qui participent au développement de la fraternité de s'occuper de ces groupes ou de ces localités. La façon originale dont un groupe transmet le message de NA peut être favorable aux membres de ce groupe et leur communiquer de l'énergie. La façon de faire originale d'un groupe peut même s'avérer très utile dans la poursuite de son but primordial. Nos membres sont là pour proposer aux groupes des outils qui leur permettent de trouver leurs propres solutions. Nos serviteurs de confiance doivent aborder ce service sans idées préconçues concernant nos membres ou les groupes qui semblent moins « développés » que les leurs. Notre capacité à aider nos groupes et nos membres avec respect augmente leur chance de transmettre efficacement le message de NA aux dépendants qui souffrent encore.

Coordination des services

Certaines localités créent un comité de développement de la fraternité, ou un comité semblable, chargé de coordonner les efforts de service de la localité en vue du développement de la fraternité. Les autres comités locaux délèguent alors la responsabilité du développement de la fraternité aux membres du comité des services locaux (habituellement au coordinateur, coordinateur adjoint, au trésorier et au secrétaire), tandis que d'autres localités créent parfois un groupe de liaison ou un poste de coordinateur. Il arrive que les localités et régions voisines se joignent pour accomplir le service de développement de la fraternité. Comme nous l'avons mentionné au début de ce chapitre, certaines localités accomplissent déjà ce que nous appelons ici « développement de la fraternité » sous le nom d' « aide aux groupes ». Quelle que soit la façon dont une localité coordonne ses services, elle est responsable dans son ensemble du soutien aux membres et aux groupes des autres localités.

Approches

Il existe de nombreuses approches du développement de la fraternité. Au cours de la phase de préparation de ce service, les serviteurs de confiance d'une localité peuvent se poser la question de savoir quelle serait la meilleure approche pour répondre aux besoins des membres qui ont sollicité son soutien.

- ✍ Nos membres peuvent fournir aux communautés de NA une façon d'évaluer leurs besoins propres. Des questionnaires ou même des enquêtes informelles par courrier électronique, lettres ou appels téléphoniques peuvent aider nos membres à mettre au jour ce qu'ils pensent être leurs besoins les plus importants. Des informations pertinentes et à jour concernant les besoins d'une localité aideront nos serviteurs de confiance à décider des ressources qui lui seront les plus utiles.
- ✍ Nos serviteurs de confiance auront peut-être besoin d'informer les groupes et les localités des ressources qui leur sont disponibles. Certains membres ou certains groupes ne possèdent aucune expérience au niveau de la structure de service dans son ensemble, aussi ils ne connaissent pas le soutien que celle-ci peut leur apporter.
- ✍ La hiérarchisation et planification des objectifs profitent aux efforts de développement de la fraternité. Le développement de la fraternité peut exercer une contrainte financière et humaine. Par exemple, une région cherchant à soutenir une localité voisine peut décider d'assumer le coût financier des visites de ses serviteurs de confiance à cette localité. Sans une planification adéquate, ce soutien peut très bien mettre la région dans l'impossibilité de payer ses propres factures de téléphone. Une bonne planification aidera nos localités et régions à évaluer l'aide qu'elles peuvent apporter de façon réaliste.
- ✍ Comme nous l'avons souligné plus haut, la pratique de certains principes spirituels tels que l'ouverture d'esprit et la patience constitue une approche irremplaçable pour tout effort de développement de la fraternité. La pratique de ces principes nous aide à vivre la douzième étape de notre programme personnel. Le fait d'intégrer des principes spirituels dans notre travail de développement de la fraternité nous permet de nous comporter de façon à causer le moins de tort possible.

La conscience de groupe est, sur le plan spirituel, le moyen par lequel nous convions un Dieu d'amour à influencer sur nos décisions.

Les Douze Principes de Service de NA

Obstacles et solutions

Avant d'entamer nos efforts de développement de la fraternité, il est important de passer en revue quelques obstacles et solutions fréquemment rencontrés dans ce genre de service.

- ✍ Encourager les groupes et les localités à aller de l'avant en matière d'efforts de service constitue souvent la meilleure direction que nos serviteurs de confiance puissent donner. Faire savoir à nos membres que leurs approches du service ne violent aucune tradition, ou que les peurs et les défis qu'ils rencontrent sont semblables à celles et ceux auxquels nos membres doivent faire face de par le monde peut constituer un immense soulagement. Le développement de la fraternité dépend de la compétence de nos membres à apprendre à évaluer leurs efforts de service, et à être renseignés de façon à savoir par eux-mêmes quand ils dépassent le cadre des traditions de NA.
- ✍ Le respect des différences culturelles, les barrières économiques ou de langue, l'éloignement géographique et les restrictions juridiques sont des éléments cruciaux pour trouver la bonne approche. Les efforts de développement de la fraternité commencent souvent après que nous ayons identifié un groupe de personnes que NA n'est pas encore parvenu à atteindre. Il est difficile d'attirer une population qui a été laissée de côté vers les réunions de NA si ces personnes ne rencontrent aucun membre en réunion auquel elles puissent s'identifier. Une solution consiste à faire appel aux leaders de cette communauté

en leur donnant des informations sur NA, et en leur demandant des conseils pour atteindre les membres de leur communauté. Le fait d'inclure des membres de NA d'un groupe culturel ou ethnique particulier dans nos efforts de développement de la fraternité est capital en matière d'identification et d'attrait. Si la langue constitue une barrière, alors nos serviteurs de confiance peuvent trouver des membres parlant la même langue ou essayer de mettre en place un service de traduction, en embauchant un traducteur professionnel par exemple.

- ✎ Un des objectifs du développement de la fraternité est d'aider les groupes locaux à acquérir les structures et les informations qui leur permettent de résoudre leurs problèmes. Par exemple, si les fonds d'un groupe de NA ont mal été gérés, nos membres peuvent lui fournir un exemplaire du Manuel du Trésorier, une copie des lignes de conduite et lui communiquer l'expérience d'autres groupes et localités. S'il existe des divisions au sein de notre fraternité, le travail des serviteurs du développement de la fraternité ne consiste pas à gérer les conflits ou à résoudre les problèmes de certains membres. Leur rôle consiste à fournir aux groupes les outils qui leur permettent de résoudre leurs problèmes par eux-mêmes. La meilleure approche réside souvent dans la pratique des principes de NA et le fait de mettre de côté toute opinion personnelle. Notre objectif reste avant tout l'unité de NA et le but primordial de nos groupes.
- ✎ L'unité doit rester une constante dans nos efforts de service. Cependant, en dépit de leurs excellentes intentions, certains de nos membres peuvent se laisser emporter par des passions diverses ou des idées inébranlables. Nos serviteurs de confiance s'efforceront de faire de leur mieux pour inclure ces membres plutôt que de les exclure. Souvent, nos membres vont continuer à faire ce qu'ils font, qu'ils fassent ou non partie du comité des services locaux. Notre rôle consiste à maintenir une attitude d'ouverture, une atmosphère accueillante et à faciliter l'inclusion de ces membres.
- ✎ Les membres de NA peuvent souvent tirer profit de conseils directifs leur indiquant comment utiliser à bon escient leur passion pour NA. Un aspect important du développement de la fraternité consiste souvent à montrer à nos membres comment utiliser leur énergie et leur passion pour NA au bénéfice de la croissance de leur communauté.
- ✎ Les groupes ne souhaitant pas faire partie d'une structure de service constituent parfois un défi que nous rencontrons au cours de nos efforts de développement de la fraternité. Ils représentent un défi différent des groupes qui ne sont pas conscients qu'il existe une structure de service ni du soutien que celle-ci peut leur apporter dans la poursuite de leur but primordial. Nos serviteurs de confiance peuvent leur expliquer quels sont les bénéfices à faire partie d'une localité, comme le fait de pouvoir atteindre davantage de membres potentiels et de transmettre le message de NA dans une approche unitaire. Dans ce genre de situation, le fait de discuter des douze traditions de NA, des douze principes de service ainsi que du but primordial de nos groupes peut s'avérer utile. Si une localité découvre que certains groupes hésitent à faire partie du comité des services locaux, la localité peut procéder à un inventaire des services. Cet inventaire aidera la structure de service à identifier ses forces et ses faiblesses. Une fois ses faiblesses identifiées, le fait de tenter d'y remédier contribuera peut-être à attirer des groupes au sein du comité des services locaux.
- ✎ Certains membres sont susceptibles de mal interpréter les traditions et principes de service de NA. Ces mêmes membres peuvent également faire preuve d'une résistance au changement après avoir établi certaines pratiques au sein de leur communauté locale de NA. Un problème fréquent est que des groupes ou des membres ne font pas une distinction

claire entre NA et les autres fraternités. Ceci est préoccupant parce que nos membres sont alors susceptibles de négliger certains besoins pour se lier à d'autres membres de NA, et encore plus important, cela peut semer la confusion dans l'esprit des nouveaux et nouvelles quant à la nature de message de rétablissement de la dépendance de NA. Les membres de NA peuvent aborder ce genre de situations en faisant preuve de respect et en partageant leurs expériences sur ce qui a marché dans leur rétablissement personnel, au sein de leurs groupes et de leur localité. Une attitude qui s'efforce de ne pas juger et qui encourage la bonne volonté aidera sans doute nos membres à considérer nos traditions et principes de service sous un jour nouveau, et à rester ouverts et écouter l'expérience d'autres membres. Les journées d'études et les ateliers permettent également d'aborder ce problème – lors d'un atelier, ce sujet peut être discuté de façon plus impersonnelle.

- ✍ Au sein de nombreuses communautés émergentes de NA, les réunions commencent en centres de traitement. Nos serviteurs de confiance peuvent aider les groupes à établir leur indépendance en les encourageant à subvenir entièrement à leurs besoins. Le *Guide des groupes institutionnels* peut s'avérer une ressource utile pour aider nos membres à avancer dans la voix de l'autofinancement au niveau des groupes. Il est important d'aider le personnel des centres de traitement à comprendre comment fonctionne une réunion de NA, tout comme d'aider nos membres à consolider NA en évitant les luttes internes.

Nous encourageons tous les membres d'un groupe à apporter leurs réflexions et leurs idées. Garder un esprit ouvert nous aide à nous rappeler que chaque groupe fait partie d'un ensemble bien plus grand. Le fait d'en être conscients nous incite à prêter davantage attention aux idées nouvelles. Nous ne pouvons nous enrichir de notre diversité qu'à condition d'en connaître la richesse.

Ca marche : comment et pourquoi

Mise en action de votre plan

Groupes et localités de NA

Il existe de nombreuses façons d'aider les groupes et les localités à s'équiper des ressources nécessaires à l'accomplissement de leurs services. Vous trouverez ci-dessous quelques approches pouvant s'avérer utiles au cours du service de développement de la fraternité :

- 📄 Une **communication** régulière – par lettres, courriers électroniques et appels téléphoniques – constitue souvent l'unique façon d'aider de façon constante des groupes et localités éloignés. Il est important de maintenir une communication continue – un comité aura avantage à créer un journal notant ces communications afin de s'assurer que les contacts sont réguliers. Parvenir à nouer des amitiés peut s'avérer un moyen aussi efficace que gratifiant pour atteindre des groupes ou des localités.
- 📄 Quand cela est possible, des membres, sous la direction de la structure de service, peuvent **rendre visite à des groupes ou des localités** qui, peut-être, ne sont pas en mesure ou ne souhaitent pas participer à une réunion d'un comité des services locaux voisin. **Nos membres peuvent également soutenir des réunions de rétablissement ou de service en y**

assistant régulièrement. Ces visites semblent donner de meilleurs résultats avec un groupe de dépendants plutôt qu'un seul membre. Le fait de visiter un groupe ou une réunion de service à intervalles réguliers, même si ce n'est que tous les deux mois, à davantage de chances de produire un effet à long terme. C'est le fait de prendre contact régulièrement avec des groupes qui aide réellement les groupes et les localités qui en ont besoin.

 **Les ateliers et les journées d'étude** sont des outils utiles pour renforcer les groupes et les localités. (Pour plus d'informations sur la façon de mener un atelier destiné aux nouveaux, voir le Chapitre Six, « Justice et Délits Ces événements peuvent aider nos membres à trouver des solutions, avoir de nouvelles idées et structurer leurs questions. Se concentrer sur un aspect spécifique du service (tel que des questions de traduction) ou des besoins spécifiques (tels qu'augmenter le nombre des serviteurs de confiance) semble la meilleure approche pour aider les localités émergentes. L'utilisation de méthodes de brainstorming lors de ces événements peut aider une localité ou un groupe à trouver ses propres solutions. Le fait d'y inclure des événements sociaux, des repas et des réunions de rétablissement peut rendre le service plus attractif et générer un sentiment d'unité. Certaines localités et régions ont créé des ateliers itinérants responsables devant un comité de la structure de service. Lors de la planification des ateliers, les serviteurs de confiance peuvent travailler de concert avec des membres ayant sollicité un soutien afin de choisir des sujets qui répondent aux besoins de ces derniers.

 Un comité peut **orienter** les représentants des services des groupes. Cette orientation peut avoir lieu sous la forme de rassemblements informels avant une réunion du comité des services locaux, ou bien prendre un tour plus formel avec, par exemple, la création de matériaux de formation sur mesure et des présentations.

 Une localité peut décider que l'envoi de **matériaux de rétablissement et de service** est la façon la plus pratique d'atteindre un groupe ou une localité isolée. L'envoi de ressources telles que les listes de réunions des localités voisines, des publications de NA, les coordonnées de personnes à contacter dans d'autres groupes ou auprès des Services mondiaux de NA, ainsi que des cassettes et CD audio de rétablissement peuvent s'avérer des approches efficaces. Une localité peut également choisir d'envoyer des ressources disponibles auprès des Services mondiaux de NA, telles que l'inventaire des lignes de conduite des localités, des comités et *Le guide des services locaux de NA*. Selon ce qui lui est demandé, une localité peut décider de créer des ressources adaptées qui répondent aux besoins spécifiques d'une localité ou d'un groupe. Le plus important est de savoir quelles ressources seront sans doute les plus utiles.

 Un comité des services locaux peut apporter un soutien financier régulier au développement de la fraternité en incluant le coût de ce service dans le **budget de la localité**. Une localité peut décider de créer un fonds pour les voyages liés au développement de la fraternité. Ces fonds peuvent financer les voyages des membres d'un groupe ou d'une localité éloignés jusqu'à une réunion des services locaux. Il peut également financer les voyages vers des groupes ou localités qui ont sollicité de l'aide. Le fait d'établir un budget aide nos serviteurs de confiance à prendre des décisions réalistes concernant le montant qu'une localité peut se permettre de dépenser de façon régulière. Nombre de localités ne peuvent se permettre que l'envoi régulier d'un petit nombre de publications ou de matériaux de service. Un envoi modeste mais régulier de ressources de NA est souvent plus utile qu'un seul envoi massif qui s'avèrera souvent trop coûteux à

renouveler. Le fait d'établir un budget pour le développement de la fraternité aidera une localité à supporter le coût financier de ce service.

La partie qui suit, concernant les membres en prison, s'adresse à un auditoire spécifique de nos efforts de développement de la fraternité. Tout comme des groupes éloignés sollicitent souvent une aide de la part des groupes et des localités de NA, nos membres incarcérés peuvent souvent bénéficier du même type de soutien.

Membres en prison – correspondance avec les détenus

Le développement de la fraternité compte des programmes de correspondance avec les détenus. Réussir à atteindre nos membres incarcérés n'est pas chose nouvelle pour la plupart de nos serviteurs de confiance. Certains comités de développement de la fraternité (ou des comités d'aide aux groupes) accomplissent déjà ce service. Du fait que les serviteurs de confiance qui organisent les réunions en prison peuvent se retrouver à faire face à des questions de favoritisme de détenu(e)s ou des problèmes de règlement interne, les points suivants sont importants lors de la planification d'un programme de correspondance avec des détenus :

☞ Une localité peut définir le but d'un programme de correspondance avec des détenus en répondant aux questions suivantes : Le but du programme est-il de permettre seulement à des détenus de correspondre avec des membres de NA, ou bien est-il de les parrainer et de leur faire travailler leurs étapes de façon formelle ? Est-ce que le programme de correspondance doit également répondre aux demandes d'accès à des publications ? Le programme peut-il répondre à ces différentes demandes de façon combinée ?

☞ Une localité doit décider qui sera responsable de ce programme. Est-ce que ce sera un comité ou bien la localité dans son ensemble ? Comment nos membres se porteront-ils volontaires pour ce service ?

☞ L'utilisation d'une boîte postale est souvent la seule manière d'accomplir ce service en préservant l'anonymat de nos membres. Des questions de sécurité peuvent voir le jour quand des détenus connaissent l'adresse d'un de nos membres.

☞ Si un comité crée un programme d'écriture des étapes, il peut développer des lignes de conduite écrites destinées aux membres qui correspondent avec les détenus (une durée minimum d'abstinence est souvent stipulée dans ces lignes de conduite). Elles peuvent également permettre de définir plus clairement le rôle des serviteurs de confiance de ce service.

☞ Si une localité décide d'établir un programme de correspondance ou d'écriture des étapes, elle peut alors essayer de définir la nature des relations qui seront établies – en général, des femmes écrivent aux femmes, et des hommes écrivent aux hommes. Le programme d'écriture des étapes peut également inclure une clause de limitation de responsabilités, à l'intention des détenus et de nos membres, qui énonce que le courrier sera vraisemblablement ouvert et lu par le personnel pénitentiaire.

La correspondance avec des détenus établit des liens avec une population de membres de NA qui a à surmonter des obstacles bien réels. Les détenus sont souvent impatients de travailler les étapes, ils ont la même soif de rétablissement que les groupes qui cherchent à grandir dans une région éloignée du monde. Un inventaire des lignes de conduite peut être

obtenu auprès d'une localité ou d'une région voisines, ou bien auprès des Services mondiaux de NA.

Notre structure de service dépend de l'honnêteté et de l'efficacité de nos échanges et de notre communication.

Les Douze Principes de Service de NA

Le développement de la fraternité peut faire la différence dans la croissance et l'efficacité de NA dans son ensemble. Notre capacité à apporter du soutien à ceux qui en ont besoin peut faire la différence entre une communauté de NA forte et prenante de l'ampleur, ou le fait qu'elle demeure isolée. Des efforts couronnés de succès peuvent également faire la différence auprès d'un nouveau, d'une nouvelle ou d'un membre incarcéré, au niveau de sa capacité à s'engager dans le programme de NA et à trouver le rétablissement. Nous aspirons à ce que chacun de nos efforts de service manifeste notre désir de transmettre le message de rétablissement NA.

Les services publics

L'établissement de liens avec des services publics peut améliorer la crédibilité de NA en tant que ressource pour la communauté. Ces liens amènent souvent le personnel des services publics à parler en faveur de NA, ou à nous donner l'occasion de faire connaître NA à travers des programmes développés par le gouvernement. Dans certaines régions du monde, l'existence de Narcotiques Anonymes dépend de notre capacité à construire et à maintenir de bonnes relations avec le gouvernement établi. Le plus important est de construire patiemment de solides relations à long terme afin que davantage de dépendants puissent connaître NA.

Ce chapitre développe des informations d'ordre général concernant la planification et l'interaction avec les **administrations gouvernementales nationales et locales**, de même que des informations spécifiques concernant l'interaction avec les **services publics** et la **police** (consultez le Chapitre 6, « Justice et délits », pour les informations concernant les institutions pénitentiaires, les jugements d'affaires de drogue, etc.). Les localités tireront bénéfice à relire le Chapitre Quatre pour des informations d'ordre général concernant l'établissement de liens avec n'importe quel type d'organisation.

Au cœur des principes des relations publiques

Cette partie est tirée du Chapitre Deux.

Coopération et pas affiliation

Notre expérience a montré que nous avons beaucoup d'amis non dépendants qui peuvent plaider en la faveur de NA. Si un professionnel veut aider NA en partageant à propos de l'efficacité de notre programme, il est libre de le faire. Ce que nous pouvons faire est essayer d'assurer que l'enthousiasme de ce non-dépendant envers notre programme ne dénature pas sa nature de programme où un dépendant en aide un autre. NA n'est pas un programme où les professionnels traitent des dépendants, bien que souvent les professionnels veuillent plaider en la faveur de NA parce qu'ils ont vu comment le rétablissement agit sur leurs patients ou leurs proches. Le rôle de l'assemblée des services locaux dans une situation comme celle-ci est crucial. Une communauté de NA peut assurer la formation d'un non-dépendant apportant son soutien à NA et établir avec lui un lien de responsabilité envers NA ; en faisant ainsi le soutien d'un non-dépendant peut devenir un atout dans la poursuite de notre de notre but primordial.

- 📖 En nouant des liens avec un service public, comment une localité peut-elle s'assurer qu'elle n'est pas en train d'affilier NA à un organisme extérieur ?
- 📖 De quelles façons une localité peut-elle coopérer avec des services publics ?

Relations publiques et services publics

Avant d'essayer de nouer des liens avec un service public, quel qu'il soit, une localité doit d'abord s'assurer que ces liens pourront être soutenus de façon continue au plan des ressources humaines comme des ressources financières. Etablir ce genre de liens peut prendre du temps et nécessiter d'importantes ressources humaines. Comme nous l'avons déjà mentionné dans les chapitres précédents, savoir quels services sont les plus indispensables, et établir un ordre de priorités, aidera une localité à ne pas se lancer dans des projets qui pourraient mettre en danger sa capacité à accomplir les services de base pour sa propre communauté.

Planification et préparation des localités et des comités

- ✎ Savoir dans quel **but** une localité établit des liens avec un service public peut l'aider à prendre des décisions concernant quelles administrations ou services contacter. Une localité peut, par exemple, décider de commencer par établir des liens avec la police locale, du fait que celle-ci est quotidiennement en contact avec des dépendants.
- ✎ En planifiant la **communication** avec un service public, nos serviteurs de confiance peuvent mettre en avant le genre de ressources que NA est capable d'amener dans une relation de collaboration. Le fait de communiquer que NA est une ressource communautaire (et indépendante) qui donne des résultats facilitera les discussions avec certains services publics. Des outils de communication tels que nos brochures d'information, nos enquêtes sur les membres de NA et le périodique *The NA Way Magazine* peuvent également s'avérer utiles pour établir des liens avec des services publics.
- ✎ Comme nous l'avons énoncé dans le Chapitre Quatre, **la recherche** des organismes avec lesquels nous envisageons d'interagir est importante – et ceci est particulièrement vrai quand il s'agit d'un service public. Les sites Web et les annuaires professionnels constituent un bon point de départ à cette recherche. Nos serviteurs de confiance peuvent rechercher des informations concernant la structure et les modes d'interaction d'un service public. Il est également utile de tenir à jour les directives gouvernementales concernant les traitements de la dépendance aux drogues. Ces directives changent fréquemment et peuvent avoir un impact sur l'attitude d'un service vis-à-vis de la dépendance aux drogues et de ses traitements. Bien comprendre ces directives peut aider nos serviteurs de confiance à trouver la meilleure approche.
- ✎ Nous pouvons également rechercher quelle est la meilleure façon **d'entrer en contact** avec un service public. La prise de contact peut se faire par lettre, téléphone, courrier électronique ou par une visite. La recherche d'une localité devrait mettre en évidence quelle sera la meilleure façon de communiquer et quelle personne devra être contactée.
- ✎ Nos serviteurs de confiance peuvent se concentrer sur **les bénéfiques à long terme** d'une relation avec un service public. Il est important de garder à l'esprit que ce genre d'efforts ne produira peut-être pas de résultats immédiats. Bien que ce type de service demande de la patience, des relations avec un service public peuvent avoir un effet considérable, dans le futur, sur la possibilité pour les dépendants d'entrer en contact avec NA.
- ✎ En planifiant une présentation auprès d'un service public, la localité peut réfléchir à un choix approprié de **serviteurs de confiance** pour la réaliser. Des membres ayant déjà travaillé avec des représentants du gouvernement augmenteront peut-être les chances

d'un résultat positif, ils peuvent également aider à former d'autres serviteurs de confiance pour interagir avec les services publics.

Dans le but de bien servir, chaque composante de notre structure de service doit faire un réel effort de communication. Les groupes, conseils et comités de service, tout comme les serviteurs de confiance, ont le devoir de partager ouvertement et d'écouter avec attention et respect ce qu'ils ont à se dire.

Les Douze Principes de Service de NA

Mise en action de votre plan

-  Nos serviteurs de confiance peuvent commencer par entrer en contact avec un service dépendant directement d'un ministère (par exemple, un service de santé, un tribunal ou un commissariat de police). Après que la localité ait convaincu ce service de la crédibilité de NA, nos serviteurs de confiance peuvent () s'enquérir des personnes qui, dans d'autres services, pourraient bénéficier d'informations sur Narcotiques Anonymes.
-  Tenir un stand d'information lors d'une conférence ou d'un événement organisé par la mairie, un ministère, etc. constitue une façon de nouer des liens avec les services publics. C'est une façon efficace d'entamer le dialogue, qui possède l'avantage de permettre à nos serviteurs de confiance de rencontrer des personnes que nous n'aurions pu atteindre par lettre ou par d'autres efforts de relations publiques.
-  Nouer des liens avec un organisme signifie, entre autre, que nos serviteurs de confiance trouvent un terrain d'entente. Il arrive qu'une localité découvre que certains services publics ont une attitude négative à l'égard des dépendants ou de la dépendance. Un commissariat de police, par exemple, ne sera peut-être pas immédiatement réceptif à ce que NA a à offrir, du fait que son personnel a principalement affaire à des dépendants qui commettent des délits voire des crimes. Il est utile que nos serviteurs de confiance comprennent les causes de ce genre d'attitude, et qu'ils se concentrent sur des idées et des objectifs communs.
-  Une ligne de conduite très pratique pour nouer des liens avec un service public (ou même nouer des liens en général) est de prêter attention aux feedbacks qui nous sont renvoyés. Si un service décline l'offre d'une localité, alors il est préférable de respecter cette réaction en ne continuant pas à le solliciter. Nous pouvons cependant toujours demander les raisons d'un refus, et faire remonter cette information jusqu'à la localité afin d'en discuter. La localité peut alors décider de prendre contact avec ce service une fois par an à l'aide d'un courrier d'information, ou bien de prendre contact avec d'autres interlocuteurs. Nous ne souhaitons jamais mettre une croix sur des relations, mais nous devons toujours tenir compte des réactions de nos interlocuteurs et les respecter.
-  Des supports visuels sont toujours les bienvenus lors des présentations aux services publics (vous trouverez un modèle de présentation destinée aux services publics dans l'addenda de ce chapitre). Cette aide visuelle aide en général nos serviteurs de confiance à rester concentrés sur les matériaux de la présentation, et s'avère souvent très utile

auprès des serviteurs inexpérimentés. Une aide visuelle mentionnant des informations sur l'aspect mondial de Narcotiques Anonymes permet de bien percevoir l'efficacité et la dimension internationale de notre fraternité.

☞ Si une localité a noué des liens avec une administration, locale ou nationale, et que des membres des Services mondiaux viennent lui rendre visite, nos serviteurs de confiance devront évaluer s'il est bon de tenir une réunion en présence des membres de cette administration. Il arrive que des fonctionnaires ou des administrateurs se vexent si nos membres locaux ne leur présentent pas les représentants des services mondiaux. Ce genre de tradition hiérarchique fait parfois partie de la culture des organisations gouvernementales. Si une réunion est prévue, l'implication des membres locaux est cruciale pour maintenir les liens qui ont été noués.

☞ Nous nous assurerons de communiquer à tout service public que NA ne cautionne aucune politique ou législation gouvernementale.

Relations avec les services publics

Les services d'assistance sociale constituent de bons partenaires potentiels. Ce genre de services publics interagit fréquemment avec des dépendants actifs. Nos serviteurs de confiance peuvent former des travailleurs sociaux à faire appel à NA. Nouer des relations en utilisant les techniques décrites plus haut dans ce chapitre permettra sans doute à la localité de donner des présentations (consultez le Chapitre Quatre pour des informations concernant les préparatifs d'une présentation efficace), de façon à ce que le service soit bien informé sur ce que NA a à offrir à leurs usagers. Fournir des listes de réunions à jour ainsi que les coordonnées de membres de NA à contacter constitue un bon moyen de rester en contact avec un service.

Relations avec la police

Comme nombre d'entre nous le savent, les officiers de police interagissent fréquemment avec les dépendants. Du fait de ces interactions fréquentes, une localité peut décider d'établir des liens avec les commissariats de police des environs. Le fait que, en entrant en contact avec un commissariat, la police en vienne à surveiller nos réunions est une question sérieuse. Discuter de cette question aidera sans doute nos serviteurs de confiance à trouver des solutions acceptables au niveau de la localité. Si la localité décide qu'interagir avec la police est profitable aux dépendants locaux, nos serviteurs de confiance peuvent alors commencer à fournir aux commissariats de police des listes de réunions et des publications de NA. Nos serviteurs de confiance peuvent également envisager de donner une présentation dans une école de police. Comme toujours, un contact continu avec les commissariats de police permettra des relations cohérentes et régulières. Notre intention est que tout commissariat de police en vienne à considérer NA comme une ressource précieuse pour la communauté.

Pour que l'attrait de notre programme puisse agir sur le dépendant qui souffre encore, nous devons prendre des mesures vigoureuses pour faire connaître celui-ci au plus grand nombre possible. Plus notre système de relations publiques est efficace, plus nous sommes à même de servir.

Ca marche : comment et pourquoi

Etablir des liens à long terme avec des services publics requiert de la patience et de la persévérance de la part de nos localités. Cependant ce genre de relations, lorsqu'elles sont convenablement entretenues, peut faire de Narcotiques Anonymes une ressource digne de confiance auprès de personnes dont l'action a souvent un effet considérable sur les dépendants de notre communauté.

Ressources

Modèle de présentation audiovisuelle destinée aux services publics

Comme il est énoncé dans la douzième étape de notre Texte de Base : « Les étapes ne se terminent pas ici. Elles sont un nouveau départ. » Il en va de même avec nos efforts de relations publiques. Ce « nouveau départ » prendra sans doute différentes formes. Avoir des relations publiques signifie que nous commençons à envisager différemment notre conduite personnelle et notre rôle au sein du comité des services locaux. Certains d'entre nous deviendront peut-être les mentors de nouveaux serviteurs. D'autres prendront peut-être le temps d'approfondir leur connaissance des douze traditions et des douze principes de service de NA avant d'entamer des relations avec le public. Avoir des relations publiques peut tout simplement signifier de laisser la salle de réunion de notre groupe d'appartenance dans un meilleur état que nous l'avions trouvée. Avec un peu de chance, ce manuel sera une aide pour que nous commençons à agir en tant qu'ambassadeurs de NA. Avec lui, nous devenons plus conscients de la façon dont chacun d'entre nous affecte les relations publiques de NA. Nous commençons alors à nouer, de façon responsable, des relations à long terme avec le public – des relations qui permettent à de plus en plus de dépendants de se rétablir dans NA. C'est à nous de continuer à consolider NA en tant que ressource pour notre communauté, et d'en augmenter la crédibilité.

MANUEL DES RELATIONS PUBLIQUES

RESSOURCES PUBLIEES

Outil de Planification locale (*Ressource du Chapitre Trois*) Octobre 2006

Les ressources du *Manuel des Relations Publiques*
seront publiées et ajoutées au fur et à mesure de leur disponibilité,
elles seront également accessibles en ligne sur notre site Internet : **www.na.org**.
Veuillez s'il vous plaît vérifier périodiquement nos mises à jour ou, si vous êtes enregistrés dans
notre base de données, consulter notre page d'abonnement :
<http://portaltools.na.org/PortalTools/subscriptions/Login.cfm>, pour être avertis de nos mises
à jour.