

Repenser et revitaliser les comités de service

Documents de session :

- Document de déroulement et questions
- De grandes feuilles de papier et des markers sur chaque table et sur un mur face aux participants
- Principes de base et lignes de conduite d'un brainstorming
- Instructions de déroulement pour le modérateur/une vision du service de NA

Objectifs de la session :

- Discuter des changements et des innovations au niveau des entités de service locales
- Aider les participants à comprendre l'exercice de bilan et de planification
- Leur faire prendre conscience que cet outil permet de déclencher des améliorations

[Les instructions destinées aux modérateurs sont inscrites entre crochets]

Introduction

5 minutes

[Les modérateurs se présentent et souhaitent la bienvenue aux participants]

Slide : Sujets de discussion du cycle 2023-2026

Pour ce cycle de conférence, la fraternité a sélectionné quatre sujets de discussion :

1. Gérer les comportements dérangeants et prédateurs
2. L'expression non-genrée et inclusive dans la littérature NA
3. Repenser et revitaliser les comités de service
4. TS/TMA et leurs relations avec NA

Les documents pour ces sujets sont disponibles sur la page www.na.org/idt.

L'atelier d'aujourd'hui est sur le troisième sujet. Il est le reflet des défis et des opportunités que rencontrent de nombreuses communautés NA. Comme le reste du monde, NA a été durablement affecté par la pandémie. Certaines communautés sont encore en train de se débattre pour rétablir leurs services, alors que d'autres expérimentent de nouvelles manières de transmettre notre message en s'appuyant sur l'expérience de ces dernières années. Aujourd'hui, nous allons parler de ce qui se passe au niveau de nos entités de service et de nos communautés locales, ainsi que de nos idées pour repenser et revitaliser nos comités de service.

Slide : Les débats sur les services de NA

De nombreux débats sont en cours sur les changements au niveau du service en NA, déclenchés par le nouvel environnement dans lequel nous évoluons :

- Le projet sur l'avenir de la Conférence des Services Mondiaux discute des moyens pour rendre la conférence plus productive et plus appréciée
- Les régions et les zones participent à la création du plan stratégique des SMNA qui va déterminer les projets à venir
- Le projet de nouveaux outils de service et de révision des outils existants est ciblé sur les services virtuels, H & I, les RP et les réunions d'affaire des groupes

Slide : Historique des discussions sur les services de NA

Au sein de notre fraternité, nous avons souvent cherché à améliorer nos services et de nombreuses manières ces dernières années mais il nous a souvent été difficile de traduire en actions ces idées. Aujourd'hui, nous souhaitons agir au niveau d'un processus qui nous permettra de mettre en place des changements positifs.

Certains de ces sujets de discussion passés sont disponibles sur la page www.na.org/idt et ils incluent :

- Attirer des membres dans le service
- L'atmosphère de rétablissement dans le service
- La collaboration
- Mettre en place la communication
- Qui n'est pas là

[Note au modérateur : il est conseillé de montrer la page web des sujets de discussion à ce moment là, si ceci est techniquement possible.]

Discussions en grand groupe : Balayage environnemental

25 minutes

Slide : Idées de changement

Ce sujet de discussion a été présenté comme suit dans l'enquête du ROC 2023 :

« Repenser et revitaliser les comités de service (pour approfondir la portée du message NA, améliorer la communication, fournir mentorat et formation et pour rendre le service plus attirant et plus accessible, en apprenant de notre expérience de ces dernières années) ».

Personne ne peut être contre ces objectifs mais comment y parvenir ?

Slide : Faire un inventaire

Lorsque nous cherchons à identifier des points à améliorer quelque chose, nous sommes habitués à la démarche de commencer par faire un inventaire. Ceci est tout aussi efficace au niveau du service que pour notre rétablissement personnel. En grand groupe, nous allons faire le tour des changements que nous constatons actuellement au niveau des entités de service et dans nos communautés, et identifier les principaux défis auxquels nous faisons face dans le cadre des services NA.

Balayer les sujets nous permettant d'examiner les facteurs internes et externes qui impactent nos groupes et les moyens par lesquels nous fournissons nos services. Ces dernières années, nous avons tous vu d'énormes changements dans la manière de fournir et de participer à nos services – mais dans de nombreux cas, nos structures ne se sont pas adaptées à ces changements. Nous pouvons être victimes de nos propres règles de conduite et la manière dont nous définissons les positions de service peut être très éloignée de leur réalité actuelle.

Slide : Qu'est-ce qui a changé ?

Commençons ce processus en nous posant les questions suivantes :

- Dans votre comité de service, qu'est-ce qui a changé depuis 2019 ?
- Dans votre communauté (hors NA) qu'est-ce qui est différent aujourd'hui par rapport à 2019 et qui impacte notre capacité de transmission du message ?

[Si nécessaire, fournissez l'exemple suivant : une localité se réunit maintenant virtuellement. Le responsable littérature qui, avant, disposait la littérature sur une table dans la salle, doit maintenant prendre les commandes à l'avance et rencontrer les membres pour leur remettre ce qu'ils ont commandé. La description de ce poste ne correspond donc plus et le temps nécessaire pour effectuer ce service est maintenant bien plus important.]

[Prenez des notes sur de grandes feuilles de papier (ou à l'écran, si l'atelier est virtuel). Évitez d'entamer des discussions sur les divers points évoqués – ajoutez-les juste à la liste. Refaites une passe en grand groupe sur tous les points trouvés.]

Slide : Quels sont nos défis les plus importants ?

[Lorsque vous aurez noté plusieurs idées pour les deux questions précédentes, posez la question suivante.]

- En gardant à l'esprit ces changements, quels sont les plus gros défis que nous rencontrons au niveau de notre effort de transmission du message de NA ?

[Prenez des notes sur une grande feuille de papier et synthétisez ces réponses avec le groupe. Regroupez les idées similaires, en vérifiant que ce que vous écrivez correspond à ce qui a été dit. Encore une fois, évitez de commencer à en débattre – ajoutez juste les idées à la liste.]

La prochaine étape aujourd'hui est de nous diviser en petits groupes pour discuter de solutions à apporter pour résoudre ces difficultés. Mais avant, nous allons mettre un ordre de priorité à ces défis, pour voir desquels nous allons discuter en premier. Ceci est nécessaire car une entité de service ne peut gérer qu'un nombre limité de problèmes simultanément.

[Faites voter les participants en grand groupe sur leurs 3 défis les plus importants – en donnant 3 votes à chaque membre. Vous pouvez procéder à un vote à main levée ou faire dessiner des points ou des traits en regard de chaque défi. Nommez ces trois défis et vérifiez que chacun est bien au clair qu'il va maintenant discuter de ces points.]

Répartition en petits groupes

5 minutes

Slide : Discussions en petits groupes

Nous allons maintenant nous diviser en petits groupes pour discuter de la manière de répondre à ces défis. Chaque groupe aura besoin d'un modérateur et d'un secrétaire pour prendre des notes. Nous avons prévu 30 minutes de discussion en petit groupe pour vous donner assez de temps pour structurer vos idées. Choisissez une de ces idées et notez-la sur un Post-it.

[Selon la taille de l'atelier, répartissez les défis entre les différents petits groupes. Certains membres souhaiteront peut-être éloigner un peu leur table pour discuter de leur sujet. Rappelez à tous de relire les principes de base, les lignes de conduite d'un brainstorming et les instructions du modérateur qui sont sur chaque table, et d'écrire de manière lisible !]

Discussion en petit groupe

30 minutes

[Rappelez aux participants de relire la liste des changements constatés, pour mieux se concentrer sur leur sujet particulier, et rappelez-leur périodiquement combien de temps il leur reste, pour les aider à gérer chacune des phases du processus.]

La première étape consiste à clarifier l'objectif, c'est-à-dire ce que nous souhaitons obtenir. Par exemple, si le problème est le manque de serveurs de confiance, l'objectif devra être de remplir toutes les positions de service. Ceci peut sembler une étape superflue mais l'expérience montre qu'elle permet d'orienter les discussions sur la recherche de solutions. Si plusieurs objectifs sont identifiés, choisissez-en un ou deux. Cette partie du processus ne devrait prendre que quelques minutes.

Après avoir identifié l'objectif, discutez des moyens de l'atteindre. Ils doivent être simples et réalistes, en utilisant les ressources disponibles. Les questions suivantes peuvent aider à ce stade de la discussion.

- Devons-nous modifier notre organisation ?
- Devons-nous redéfinir certaines des attributions et responsabilités des serveurs de confiance ?
- Avons-nous besoin de ressources supplémentaires pour atteindre notre objectif ?

Réservez quelques minutes à la fin pour prioriser une idée et pour synthétiser les principaux points sur une grande feuille de papier.

[Pendant les discussions, circulez dans la pièce et relancez les discussions si nécessaire. Rappelez aux groupes de reporter clairement leurs notes sur les grandes feuilles de papier pour qu'elles soient lisibles lors de l'étape suivante.]

Si l'objectif de groupes ou de services virtuels a été choisi, les questions suivantes peuvent être utiles aux petits groupes de discussion l'ayant choisi :

- Comment pouvons-nous aider les groupes virtuels à trouver un lieu ?
- De quels services les groupes virtuels ont-ils besoin ?
- Quels services les groupes virtuels peuvent-ils fournir ?
- De quelle manière les services virtuels améliorent-ils les services traditionnels ?

[Affichez chaque grande feuille quand elle est remplie]

Discussion en grand groupe : définition d'un plan d'action

20 minutes

L'étape finale de l'atelier d'aujourd'hui est de définir un plan d'action pour concrétiser tout ceci. Nous allons choisir une seule de ces idées pour montrer le fonctionnement de ce processus. Vous pouvez faire cet exercice avec un petit groupe de serviteurs de confiance – par exemple, le sous-comité RP peut le faire pour un projet de RP ou une entité de service peut avoir un groupe de travail dédié à la planification – puis revenir en réunion plénière pour que l'entité de service entière valide les actions.

[Guidez le groupe pour choisir l'une des idées (en le faisant voter si nécessaire). S'il existe un besoin de clarification, n'hésitez pas à poser des questions.]

Pour mettre sur pied un plan viable, il est nécessaire de définir les ressources nécessaires. Voici les questions à prendre en considération :

- Qui va faire le travail ?
- Que vont faire ces personnes exactement ?
- Pour quand vont-elle le faire ?
- Combien est-ce que ceci va coûter ?

[Il est très utile de préparer à l'avance une grande feuille de papier avec ces questions et assez de place pour y répondre après chacune d'entre elles. Quand elle sera remplie, relisez-la rapidement.]

Synthèse

5 minutes

Slide : Remerciements et lien vers la page des sujets de discussion

Merci à toutes et à tous de votre participation. Nous espérons que vous pourrez mettre à profit le travail que vous avez réalisé aujourd'hui pour développer et pour revitaliser vos entités de service. Un formulaire de contribution est disponible sur la page des sujets de discussion. Nous vous encourageons à l'utiliser pour partager les résultats de vos discussions avec le Conseil Mondial. Enfin, n'oubliez pas d'informer les membres de vos communautés que tous les documents pour les autres sujets de discussion sont disponibles sur la page www.na.org/idt.