

Rapport final du Conseil mondial sur le projet du Groupe de travail communication

Introduction/Sommaire

Les communications ont toujours été un défi pour Narcotiques Anonymes. Ceci remonte au début, lorsque NA n'était formé que d'un petit nombre de membres, et ensuite de groupes, avant d'avoir une structure de service de la fraternité et des « Services mondiaux ». Maintenant que nous sommes devenus une fraternité véritablement mondiale – en existence depuis août 2000 avec environ 27.000 groupes de NA enregistrés tenant environ 28.200 réunions hebdomadaires dans 104 pays – nos défis de communication sont devenus plus complexes. NA ne reste pas immobile. Notre souhait le plus cher est de porter le message à tous les dépendants qui souffrent encore. Nous le faisons pour qu'aucun dépendant nulle part ne doive mourir des horreurs de la dépendance active sans connaître le chemin que nous avons trouvé pour en sortir. Ce désir de partager librement et avec reconnaissance le rétablissement que nous avons trouvé dans NA est au cœur de nos efforts pour améliorer notre communication. Notre rétablissement personnel dépend de l'unité de NA; nous partageons notre expérience, notre force et notre espoir dans le rétablissement et le service pour aider à renforcer l'unité de NA. Nous encourageons l'unité à travers notre communication pour aider notre fraternité à rester vivante et croissante. Notre communication de service aide la structure de service à tous les niveaux à entendre la voix des groupes de NA. Ceci permet de s'assurer du respect de la neuvième tradition en ce qui concerne la responsabilité (« NA comme tel ne devrait jamais être organisé ; cependant, nous pouvons créer des conseils de service ou des comités directement responsables envers ceux qu'ils servent. ») De la même manière, notre huitième concept nous rappelle que « notre structure de service dépend de l'intégrité et de l'efficacité de nos communications. » Dans NA dans le monde, nous sommes constamment motivés par la vision qu'un jour, chaque dépendant sur terre aura la chance de faire l'expérience de notre message dans sa langue et dans sa culture et de trouver l'opportunité d'un nouveau mode de vie.

DÉCLARATION D'IDENTITÉ EN TANT QU'ORGANISATION DES SERVICES MONDIAUX DE NARCOTIQUES ANONYMES

QUI NOUS SOMMES :

Les Services mondiaux de NA sont composés du Conseil mondial, du Bureau des Services mondiaux et de la Conférence des Services mondiaux.

CE QUE NOUS FAISONS :

Les Services mondiaux de NA fournissent des services soutenant l'unité de NA et facilitant la continuation et le développement de NA dans le monde.

POURQUOI :

Pour que tout dépendant dans le monde ait une chance de trouver un nouveau mode de vie.

COMMENT :

Les Services mondiaux de NA atteignent leurs objectifs en agissant toujours selon les principes de notre programme, mettant en valeur l'honnêteté, la confiance, la bonne volonté et l'intégrité. Nous utilisons des prises de décisions, une politique et des pratiques équitables, fiscalement correctes, efficaces et effectives.

OÙ :

En interne: parmi notre fraternité, nos participants aux conférences, au Conseil, aux comités, et au sein de notre personnel du BSM. En externe: parmi le grand public, le personnel thérapeutique et correctionnel, les professionnels de la médecine, les organisations gouvernementales et non gouvernementales et les familles.

Maintenant, peut-être pour la première fois dans l'histoire de NA, les Services mondiaux de NA ont essayé de poser un regard global sur les problèmes de communication de la fraternité et d'entamer un processus avec le Projet du Groupe de Travail Communication du Conseil. Celui-ci a comme objectif de suggérer quelques domaines spécifiques d'activités de communication et relever leurs défauts respectifs qui méritent toute notre attention. Ce rapport résume les problèmes apparus jusqu'ici. La Déclaration d'identité en tant qu'organisation citée précédemment est un outil que nous avons développé pour créer une assise pour notre stratégie de communication. Nous espérons que celle-ci nous aidera dans notre tentative de communiquer ce que nous sommes aux Services mondiaux, ce que nous offrons, et comment nos membres partout dans le monde peuvent très facilement avoir accès à nos ressources collectives. Nos découvertes indiquent en fait que l'un des défis de base est un besoin de communiquer plus efficacement pour améliorer la connaissance et la compréhension limitées que nos membres possèdent actuellement au sujet des fonctions, services et ressources des Services mondiaux de NA.

Nous avons essayé de rendre ce rapport aussi simple que possible, parce que nous savons que c'est ce que vous voulez. L'information recherchée est cependant complexe. C'est toujours un défi de simplifier des informations complexes et de trouver le juste milieu entre les besoins des différents interlocuteurs. Certains veulent connaître les moindres détails. D'autres ne veulent que les grandes lignes. Nous avons beaucoup d'interlocuteurs différents dans Narcotiques Anonymes. Nous devons améliorer et affiner notre travail de communication écrite selon les besoins et les intérêts variables des différentes parties de notre fraternité. Ceci est un des défis principaux de communication que met en lumière ce rapport. Nous avons essayé ici de trouver un juste milieu. Le sommaire exécutif de six pages ne contient que les grandes lignes. Une version de cinquante pages pour les participants de la conférence contient tous les détails de nos résultats de recherches. Les addenda à cette version plus détaillée du rapport contiennent :

- L'énoncé détaillé du problème existant basé sur la recherche du GTC jusqu'à aujourd'hui (Addendum A) ;
- Cadre et histoire détaillé du GTC et vue d'ensemble de la recherche (Addendum B) ;
- Le questionnaire utilisé dans chacun des huit groupes repères dans le monde et les résultats quantitatifs de l'enquête (Addendum C) ;
- Les résultats quantitatifs de l'enquête de la CSM 2000 (Addendum D) ; et
- Les résultats de l'enquête de l'atelier ROC 2000 (Addendum E).

Nous avons mis ce sommaire avec les Addenda A et B sur notre site, www.na.org. Il est également disponible sur demande des SMNA.

Ce Rapport porte sur les Problèmes, et NON sur les Solutions ou les Mises en Oeuvre

Ce rapport couvre sept domaines de base de communication entre les SMNA et la fraternité entière : (A) Correspondance ; (B) Internet ; (C) Périodiques ; (D) le *Rapport de l'Ordre du Jour de la Conférence* ; (E) Produits et Services ; (F) Traductions ; et (G) le Système des Ateliers Mondiaux. Notre Groupe de Travail Communication a développé ces catégories comme principaux domaines de recherche. Nous nous concentrons ici sur l'identification des problèmes perçus et leur mise en contexte. L'identification des solutions et la mise en application des normes pour améliorer les communications SMNA avec la fraternité ne sont pas traitées dans ce rapport.

Mais les problèmes et les défis identifiés dans ce rapport sont rarement des problèmes isolés et indépendants. Le danger de procéder par catégories faussement séparées serait de nous perdre dans les détails et de perdre de vue l'ensemble des problèmes. Ce serait tentant d'essayer

de gérer chaque problème identifié sans avoir une vue d'ensemble révélant les relations entre ces difficultés.

Essentiellement, nous suggérons de nous concentrer sur ce que nous sommes ici aux Services mondiaux de NA, qui nous servons, et pourquoi, ceci étant le point de référence dans l'examen de ces problèmes. Dans le passé, nous n'avons pas suffisamment bien réussi à nous concentrer sur ce sujet. En fait, lorsque le GTC a créé une Déclaration d'Identité en tant qu'Organisation (voir page 1) pour se concentrer clairement sur cette question, celui-ci s'est aperçu que depuis très longtemps personne n'avait abordé ce thème des responsabilités de communication. Nous recommandons d'utiliser la Déclaration d'Identité en tant qu'Organisation des SMNA comme point de départ pour analyser les problèmes identifiés et le développement de leurs solutions.

Recherche : Groupes Repères, Enquête de la CSM 2000, Entrevues du Personnel

Nous avons développé un questionnaire pour les groupes repères, que nous avons utilisé sur les huit groupes repères qui se sont tenus autour du monde. Ces huit groupes se sont rencontrés à Philadelphie, Pennsylvanie ; Rockford, Illinois ; Spokane, Washington ; Mumbai (Bombay), India ; Berlin, Allemagne ; Montevideo, Uruguay ; Calgary, Alberta, Canada ; et Woodland Hills, Californie. Nous avons expressément choisi ces localités situées spécifiquement au sein d'une plus vaste région pour avoir un mélange équilibré de communautés distinctes (rurales, de banlieue, urbaines - établies et en voie de développement, etc.) En plus des informations qualitatives que nous avons récoltées lors de chaque atelier individuel, chaque groupe repère a généré une moyenne de 17 questionnaires individuels remplis par les membres qui ont participé à ces groupes, ainsi qu'un résumé descriptif écrit du personnel et des serviteurs de confiance ayant pris part à ces groupes. Les résultats quantitatifs et qualitatifs ont été repris dans un énoncé du problème existant (Addendum A). Cependant, pour ceux qui souhaitent des détails supplémentaires, les résultats qualitatifs complets (y compris l'enquête d'origine utilisé pour les participants des groupes repères) sont disponibles à l'Addendum C.

La disposition planifiée pour chaque groupe repère de huit heures était d'avoir 20 participants au total. Des considérations démographiques ont inclus le mélange de membres ayant des temps d'abstinence différents et venant de tous type de milieux de service (y compris aucune expérience de structure de service) ; homme et femme ; de langue anglaise ou non. Nous avons également pris en compte la diversité raciale, le niveau d'éducation et l'expérience de travail là où c'était approprié. Globalement, la méthodologie des groupes repères n'était pas parfaite. L'instrument d'enquête était désigné à l'origine comme une manière d'enregistrer les informations de chaque groupe repère de manière uniforme, et non comme un questionnaire d'informations quantitatives ou statistiques. Il faut également user de prudence dans le cas d'une généralisation littérale des résultats des groupes repères vers la fraternité toute entière. Cependant, nous pensons que nous avons récolté des informations très probantes et utiles de la part de la fraternité.

Nous avons également mené une enquête sur les participants à la conférence CSM 2000. Nous l'avons fait parce que les délégués régionaux sont de fait les interlocuteurs principaux des diverses publications de la CSM. Nous voulions également savoir ce que pensaient les délégués régionaux de la perception qu'avaient les membres de leur région locale au sujet des communications des SMNA. Nous pensons que cela nous fournirait une base de comparaison des points d'accord et de

Améliorer les communications est l'affaire de tout le monde:

Le personnel, la direction, le Conseil, ses comités, la conférence, et la fraternité en général seront tous impliqués et devront travailler ensemble et engager un dialogue véritable pour mettre en place des changements durables et efficaces dans les communications des SMNA.

désaccord entre les perceptions des délégués et les perceptions des participants du groupe repère – et c'est le cas. Les détails de l'enquête sont disponibles sous Addendum D.

Les informations glanées ici représentent surtout les *perceptions* des diverses communautés à propos de nos communications. Par communautés, nous voulons dire les membres au niveau du groupe, les serviteurs de confiance dans notre fraternité, les délégués régionaux et leurs adjoints, et ainsi de suite. Pour savoir si une communication est clairement reçue, il faut trouver comment les personnes avec qui on essaie de communiquer perçoivent cette communication. Nous avons essayé de demander : « Sommes-nous en train de communiquer efficacement ? » De leur point de vue, les perceptions des membres avec lesquels nous essayons de communiquer sont les meilleurs indicateurs de l'efficacité de nos efforts. Ceci peut avoir l'air peu scientifique ou même négatif pour certains. Mais nous n'essayons pas de prouver l'existence de ces problèmes, de manière scientifique ou statistique. Nous suggérons de juger ces problèmes sur base de l'expérience et du bon sens collectif de notre fraternité.

Le contenu de ce rapport n'est pas particulièrement encourageant, mais nos découvertes ne nous surprennent pas particulièrement. Ce rapport confirme une vérité que nous connaissions déjà – nous avons des défis importants à relever par nos efforts continus pour améliorer la qualité de la réponse des Services mondiaux envers nos membres. Ceci est surtout vrai dans les domaines de la communication liée aux services et la conscience générale de nos membres vis-à-vis de la disponibilité des services et de l'information. Nous avons découvert que beaucoup de nos membres ont en fait très peu ou aucune idée de ce que sont les Services mondiaux de NA et quels services sont offerts. Presque tous les problèmes identifiés découlent de cette réalité majeure. Mais les problèmes spécifiques ne sont en aucun cas les moins « importants ».

Par exemple, il est évident que la fraternité n'a pas une bonne compréhension de l'aspect financier des Services mondiaux de NA en ce qui concerne le coût des services, l'origine des ressources financières, les limites des ressources actuelles des SMNA et les domaines où nous sommes dans l'impossibilité de fournir des services demandés à cause d'un manque de ressources. Les limites de notre communication sur les besoins en ressources ont un impact énorme sur la volonté des groupes de NA de contribuer financièrement à la structure de service en général et aux Services mondiaux de NA en particulier. Parmi environ 27.000 groupes de NA enregistrés dans le monde (selon les données approximatives dans notre banque de données au mois d'août 2000), moins de 500 groupes (moins de 2%) ont choisi de faire une contribution directe aux SMNA. Cependant, il y a eu parallèlement une augmentation de 400% au cours des cinq dernières années du nombre de groupes faisant des contributions directes. C'est une progression très encourageante. Mais cela met quand même en évidence le chemin qu'il nous reste à parcourir pour mettre les finances des Services mondiaux de NA sur la base la plus stable et la plus souhaitable qui soit. Et donc, que ses ressources proviennent de contributions directes de la septième tradition des groupes de NA eux-mêmes plutôt que des revenus indirects et moins stables dérivés soit de ventes de publications ou d'événements. Une mauvaise communication concernant les finances dans les Services mondiaux n'est qu'un aspect de la compréhension limitée de la fraternité sur le qui, quoi, comment et pourquoi des Services mondiaux de NA, mais l'efficacité de nos communications sur les finances touche aux fondements même de l'intégrité et de l'efficacité de notre structure de service.

Nature exacte du problème

Ce rapport identifie et discute de 29 problèmes spécifiques et significatifs de communication dans la fraternité. En examinant tous ces défis de communication, nous voulons nous limiter à l'essentiel. Tout simplement, la plupart sinon toutes nos difficultés de communication dans la fraternité se réduisent à une vérité de base : *nous ne servons pas nos membres de notre mieux.*

Lorsque des membres ne savent pas que des produits et des services sont disponibles aux Services mondiaux, ils ne sont pas servis comme il le faudrait. Lorsque des dépendants ayant des besoins spéciaux n'ont pas accès à des produits ou des services qui répondent à ces besoins, ces membres ne sont pas servis de la meilleure manière. Lorsque nos membres ne comprennent pas nos communications liés au service, nous devons nous efforcer de les rendre plus compréhensibles. Lorsque nos comités de service ne comprennent pas comment entrer en contact avec les Services mondiaux ou ne sont pas au courant des produits ou des services qui sont à leur disposition pour les aider dans leurs efforts de service, nous devons nous efforcer d'améliorer cette connaissance et cette conscience.

Ce sont ces problèmes de communication qui affectent nos membres au niveau de leur groupe d'appartenance, et ce peut-être plus que toute autre chose accomplie au sein des Services mondiaux. C'est une priorité tout à fait essentielle de communiquer plus efficacement avec nos membres concernant autant les produits que les services que nous fournissons et toutes les informations de service pertinentes. Ce faisant, NA pourra rester une fraternité mondiale vitale, vivace et bien informée – reliée par la connaissance, l'information et le pouvoir contenu dans notre littérature, nos produits et nos services.

Où se situe alors le problème ? — « Ce qui se passe ici est un défaut de communication.»

La dernière page de ce sommaire fait une liste des 29 déclarations des problèmes existants (Addendum A). Les membres manquent de connaissances et de conscientisation concernant les fonctions et les services des Services mondiaux. Il y a des difficultés autant avec les systèmes de boîtes vocales des SMNA qu'avec les personnes appelant les SMNA qui sont renvoyées d'une personne à l'autre avant d'avoir l'aide souhaitée. Les membres ont une connaissance limitée des conventions, ne comprennent pas les communications des Services mondiaux, et ne sont souvent pas à même de participer aux efforts des SMNA pour rassembler des commentaires de la fraternité suite aux enquêtes qui y sont menées. Dans le domaine de l'Internet, l'accès des membres est limité ou inexistant, et soulève des questions sur la manière d'intégrer les communications Internet dans la stratégie générale des SMNA.

Rapport final du Conseil mondial sur le Projet GTC

Dans le domaine des publications, le besoin de réexaminer l'unité de tout le programme des périodiques des SMNA se fait sentir. Nous avons constaté que la connaissance des périodiques existants est très limitée. Il existe un manque de consensus sur la facilité ou non de lecture, des problèmes avec les interlocuteurs identifiés pour différents périodiques et des difficultés concernant le niveau général de complexité/du langage utilisé dans les communications de service. La distribution pose également un sérieux problème, les listes d'envoi étant peu fiables ou incomplètes. Par le passé, nombre de nos communications de service ont misé sur les communications indirectes passant par des niveaux multiples de la structure de service – des SMNA aux groupes de NA en passant par les régions et les localités. Mais ce système indirect a ses propres limites dus aux freinages et aux encombrements rencontrés en chemin. Nous avons examiné séparément un périodique de service particulièrement important : *le Rapport sur l'ordre du jour de la Conférence*. Une grande partie de la fraternité ne sait pas ce qu'est le ROC. Le ROC (si connu) est souvent perçu comme compliqué, sans intérêt, et/ou sans pertinence. Un problème parallèle est le manque de connaissance sur la manière de mettre en route des discussions efficaces dans toute la fraternité. Ceci peut aussi être un problème de communication en soi du fait de la confusion dans la fraternité quand au problème général du processus de discussion de la CSM.

Nos membres veulent une large gamme de produits et de services des SMNA. Ainsi, certains pensent que les produits et les publications existants sont démodés. Nos membres sont aussi peu informés du fonctionnement du processus de traduction, ce qui est encore un exemple d'un domaine où les membres ne comprennent pas les fonctions et les services des SMNA. En ce qui concerne le système des ateliers mondiaux, nous avons remarqué un manque de définition dans le(s) objectif(s) de ces ateliers et aucun consensus sur leur fréquence. Enfin, nous avons constaté un manque de compréhension général concernant les ressources limitées des Services mondiaux.

Le Projet des normes de communication (Juillet 2000 - Juin 2002)

Comme souhaité, le Conseil travaillera de front avec le personnel pour mettre au point l'énoncé du problème existant (comme demandé) au cours des deux prochaines années. Bien que certains membres du personnel et de l'exécutif ont eu un impact important sur le développement de l'énoncé du problème existant (Addendum A), d'autres non pas encore été suffisamment impliqués. Il serait souhaitable que d'autres membres clés du personnel révisent et contribuent à l'apport de nouvelles idées lors du développement du Projet des normes de communication. Ensemble, nous développerons des recommandations pour s'occuper des problèmes identifiés et ensuite nous commencerons à mettre en application des nouvelles normes de communication en fonction du temps et des ressources disponibles.

Objectif huit du Plan de développement de la fraternité :

« Améliorer la communication écrite et directe des Services mondiaux avec la fraternité. »

Les Déclarations des problèmes existants

(voir Addendum A pour une discussion des problèmes)

Voici 29 problèmes (dans le désordre), subdivisés parmi les sept catégories de recherche :

Correspondance/Contact Direct BSM :

- #1 : Connaissance limitée de la part des membres des fonctions/services des Services mondiaux.
- #2 : Manque de compréhension des membres concernant les communications des Services mondiaux.
- #3 : Manque de connaissance des membres des informations spécifiques sur le contact avec les Services mondiaux.
- #4 : Difficultés avec le système de boîtes vocales des SMNA et frustrations découlant des transferts à partir de la réception.
- #5 : D'autres obstacles au contact avec les SMNA: les expériences négatives des membres, des sentiments de peur/d'intimidation, et/ou de manque de confiance.
- #6 : Difficultés supplémentaires hors USA pour contacter les SMNA.
- #7 : Une connaissance limitée des conventions mondiales.
- #8 : Difficultés de compréhension et d'accès aux enquêtes.

Internet :

- #9 : Le nombre des membres ayant accès à l'internet étant soit inconnu, soit limité, ceci soulève des questions sur l'efficacité des efforts pour intégrer les communications par internet dans la stratégie globale des SMNA.
- #10 : L'utilisation et l'accès au site SMNA trop restreint (www.na.org).
- #11 : Pas de consensus sur la fonction du site des SMNA.

Périodiques :

- #12 : Nécessité de réévaluer la cohérence du programme des périodiques (y compris le but/la philosophie et le(s) fonction(s) du programme général et de chaque production périodique).
- #13 : Il est possible que le public ne soit pas bien cerné pour chaque périodique en ce qui concerne ses intérêts, la volonté d'utilisation, l'utilisation du langage, la longueur de la publication, et le niveau de détail (ou de complexité).

- #14 : La connaissance des périodiques n'est pas suffisamment élevée et leur utilisation est limitée.
- #15 : Les informations liées au service sont trop compliquées ou sans intérêt pour les membres NA.
- #16 : Manque de consensus sur la facilité de compréhension des périodiques.
- #17 : Listes d'envoi peu fiables ou incomplètes (problème de précision de la banque de données).
- #18 : Les défauts de communication des SMNA, filtrés au travers des secteurs de la structure de service – des régions aux membres de NA en passant par les localités et les groupes.

Le Rapport sur l'ordre du jour de la Conférence :

- #19 : Manque de connaissance et/ou d'utilisation du *Rapport sur l'ordre du jour de la Conférence*.
- #20 : Les questions de service dans le *ROC* comportent trop de complications.
- #21 : Manque de compréhension sur la manière de participer à une discussion englobant toute la fraternité.
- #22 : La diversité des sujets dont les membres espèrent voir discuter dans la fraternité.

Produits et Services :

- #23 : Le nombre important de nouvelles publications et produits que les groupes repères souhaiteraient voir se développer.
- #24 : Le nombre important de publications "besoins spéciaux " que les membres souhaiteraient voir se développer.
- #25 : Certains produits et services sont démodés.

Traductions :

- #26 : Les communautés qui ne sont pas directement impliquées dans les traductions ne comprennent pas les nécessités et les problèmes que rencontrent les communautés qui doivent faire ces traductions avec l'aide des SMNA.

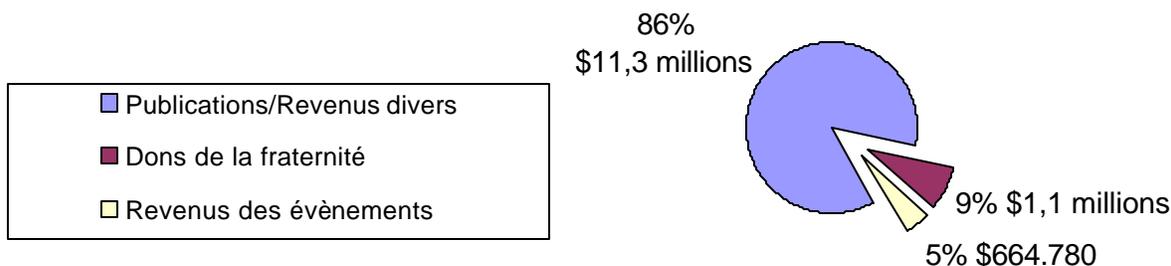
Expérience de l'Atelier Mondial :

- #27 : Manque de clarté concernant le but du système de l'atelier expérimental mondial.
- #28 : Manque de clarté sur la fréquence des ateliers mondiaux.
- #29 : Peu de compréhension des ressources limitées des Services mondiaux.

Bref résumé des ressources actuelles des SMNA :

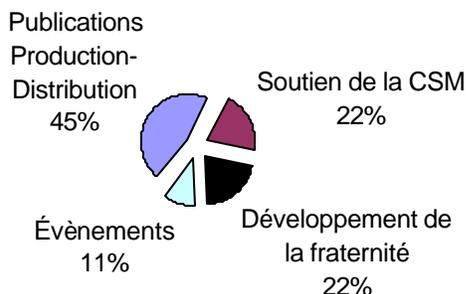
Les Services mondiaux de NA ont maintenant un système de budget consolidé appelé Budget unifié. Le Budget unifié combine maintenant en un seul plan budgétaire ce qui avant était trois budgets séparés : celui du Bureau des services mondiaux, celui de la Corporation de la convention mondiale et celui de la Conférence des Services mondiaux. Le budget suit le cycle biennal de conférences du 1 juillet 2000 au 30 juin 2002. La Conférence des services mondiaux a approuvé le Budget unifié 2000-2002, avec une estimation des revenus totaux de \$13.082.204 et des dépenses totalisant 12.609.928 (avec un excédent prévu de \$472.276).

D'Où proviennent les fonds (2000-2002) :



D'où proviennent les revenus estimés à \$13.082.204 ? Il y a trois sources principales. La source la plus importante (86%) provient de la vente de la littérature de rétablissement et d'autres produits. Un revenu de \$11.291.502 provient de cette source, net d'autres revenus divers (comprenant les intérêts, les revenus des frais de port, des ventes à prix réduits ainsi que des allocations et subsides de développement). La deuxième source la plus importante provient des dons à la fraternité (9%). La prévision pour les dons à la fraternité est de \$1.125.923 pour cette période. La troisième et plus petite source est le revenu des évènements (5%). Les prévisions pour les revenus du budget de cette source est de \$664.780 (y compris la Journée de l'Unité, WCNA-28 à Carthagène et WCNA-29 à Atlanta).

Répartition des Fonds (2000-2002) :



Les dépenses prévues de \$12.609.928 sont réparties suivant quatre catégories principales de budget : (1) Production et Distribution des Publications (45%) ; (2) Soutien de la Conférence des Services mondiaux (22%) ; (3) Développement de la fraternité (22%) ; et (4) Évènements (11%).