

# Directives

## Al-Anon

L'expérience partagée de membres Al-Anon et Alateen

## Centres de Distribution de Documentation FG-18

Les Centres de Distribution de Documentation (CDD) permettent aux membres Al-Anon de se procurer rapidement dans leur région, les livres, les brochures, les dépliants, les étuis, les affiches, les directives et tout autre matériel Al-Anon. Le CDD et le BSM travaillent en collaboration pour transmettre le message d'espoir et de rétablissement grâce à la Documentation Approuvée par la Conférence et les outils pour le service. Les surplus d'argent du CDD sont utilisés pour soutenir financièrement les autres services Al-Anon locaux.

### Comment il œuvre

Lorsqu'un CDD achète une quantité de matériel Al-Anon du Bureau des Services Mondiaux (BSM/AFG, Inc.), il bénéficie de tous les escomptes qui lui sont offerts, que ses achats soient payés à l'avance ou par crédit (paiement à 30 jours). À son tour, le CDD vend ce matériel aux membres et aux groupes. Le CDD garde les mêmes prix que le BSM, cependant il peut les majorer pour les frais de poste et de manutention ainsi que les taxes locales. Plusieurs CDD tiennent un comptoir de vente de documentation en plus de remplir les commandes par courrier.

La différence entre le coût du matériel acheté par le CDD et le revenu de ses ventes est utilisée pour les frais d'exploitation tels que le loyer, les salaires, le téléphone, les frais de poste, etc., et pour appuyer les autres services Al-Anon y compris les communications avec le public.

### Qui peut former et s'occuper d'un CDD

Plusieurs CDD ont été formés par des Services d'Information Al-Anon et des Intergroupes déjà établis. D'autres existent en tant qu'entités de service Al-Anon avec une responsabilité financière envers le(s) district(s) ou le Comité des Services mondiaux qu'ils servent.

### À quoi peuvent s'attendre les CDD de la part du BSM

- Il fournit les formulaires de commande, les catalogues, les circulaires spéciales et autre matériel Al-Anon pouvant les aider à bien fonctionner. Des frais d'expédition peuvent être exigés lorsque des articles gratuits sont commandés en grande quantité;
- il informe les CDD avant les groupes quand il y a une révision ou une nouvelle documentation afin de leur permettre d'avoir sur place, la nouvelle impression en quantité suffisante lorsque les groupes recevront l'information du BSM;
- il informe les CDD de la documentation et du matériel Al-Anon qui doit être révisé ou qui ne sera plus produit, pour éviter le stockage de documents périmés;
- il donne priorité aux commandes des Centres de Distribution de Documentation;
- il permet aux CDD d'acheter à crédit après avoir payé à l'avance leurs achats durant leur première année d'opérations;\*
- Les CDD reçoivent du BSM un escompte de 17 % sur toutes leurs commandes.

\*Note : Veuillez communiquer avec le BSM après la première année et demander les modalités de crédit de 30 jours. Des restrictions seront imposées aux CDD qui ne se conforment pas aux modalités du BSM.

### Inscription au BSM

#### Conditions d'inscription

- Les CDD peuvent avoir trois types d'adresses : une adresse postale, une adresse de facturation et une adresse d'expédition.  
**Adresse postale** – Adresse où tous les envois du BSM sont délivrés. Si le CDD est également un SIA, l'adresse postale doit être une boîte postale ou une adresse de bureau; les adresses personnelles ne sont pas autorisées puisque les coordonnées du SIA sont inscrites dans *Comment rejoindre Al-Anon/Alateen* (S-23).  
**Adresse de facturation** – Il s'agit d'une autre adresse où les factures de commande de documentation sont envoyées.  
**Adresse d'expédition** – Il s'agit d'une autre adresse fixe pour tous les envois de documentation, sauf indication contraire sur le formulaire de commande. Une adresse avec un numéro et un nom de rue est requise – l'adresse d'expédition ne peut être une boîte postale.
- Deux signatures sont requises sur le formulaire d'inscription du CDD : (1) le Délégué de la Circonscription ou le Président de la Circonscription et (2) le Représentant de District ou le président du SIA.

#### Autres conditions

- Le seul matériel qu'un CDD garde en réserve et vend est la Documentation Approuvée par la Conférence et les autres outils de service Al-Anon.
- Afin de rester inscrit auprès du BSM, le CDD doit passer au moins une commande de documentation par année civile.
- Le CDD ne peut pas vendre de matériel en dessous du prix du BSM ou donner de ristourne qui pourrait se solder par un tarif inférieur à celui du BSM. Toutefois, le CDD peut ajouter une surcharge pour les frais de poste et de manutention en plus des taxes locales.

### Procédure

Afin de recevoir un formulaire de commande pour les CDD, veuillez contacter le BSM par téléphone, courrier ou courriel. Lorsqu'il reçoit un formulaire dûment rempli, le BSM y assigne un numéro d'identification et envoie des informations à la personne-ressource du CDD. **Veuillez informer le BSM par écrit de tout changement d'information concernant votre inscription et inclure le numéro d'identification (ID) du CDD assigné par le BSM.**

**Note :** Si vous souhaitez obtenir des renseignements sur les CDD qui sont affiliés à un Service d'Information Al-Anon (SIA), consultez les directives *Les Services d'Information Al-Anon* (FG-4)

## Procédures pour commander, envoyer et recevoir de la documentation

Le BSM expédie toutes les commandes par UPS ou fret pour le Canada et outre-mer. Pour les commandes envoyées par UPS, un courrier électronique de confirmation et un numéro de suivi seront envoyés au CDD par UPS.

**Formulaire de commande :** Les commandes peuvent être passées par courrier, par télécopieur ou en ligne.

**Adresse postale :** AFG, Inc.

1600 Corporate Landing Parkway, Virginia Beach, VA 23454

**Télécopieur :** (757) 563-1655

**Site Web :** al-anon.org

Veuillez utiliser le formulaire approprié pour les articles qui sont commandés. Assurez-vous d'inscrire lisiblement le nom, l'adresse, le code postal et le numéro d'identification du CDD.

Les CDD DOIVENT utiliser leur numéro d'identification et leur nom (par exemple : ID 0000, CDD des États du sud-est) lorsqu'ils passent leurs commandes. L'utilisation du formulaire de jaune sert à identifier les commandes prioritaires. Les commandes faites en ligne ou par télécopieur devraient indiquer clairement qu'elles proviennent d'un CDD.

Les CDD qui désirent acheter à crédit devraient indiquer les informations suivantes sur le bon de commande :

- le nom de la personne responsable des achats;
- le numéro de téléphone où nous pouvons rejoindre cette personne durant les heures d'ouverture du BSM;
- l'adresse de livraison, si elle est différente de celle de facturation.

**Paiements :** Veuillez inclure le montant approprié pour les frais de poste et de manutention comme indiqué sur le formulaire de commande. Les chèques et les mandats devraient être en devises américaines (les paiements peuvent être faits en devises canadiennes à l'équivalence du dollar américain) et payables à AFG, Inc. Des frais de poste et de manutention de 50 % seront ajoutés pour les commandes provenant de l'extérieur des États-Unis et du Canada. Les commandes payables sur livraison ne sont pas acceptées.

**Commandes par cartes de crédit :** Le BSM/AFG, Inc. accepte les cartes Visa, MasterCard, American Express, et Discover. Veuillez indiquer la date d'expiration de votre carte de crédit, le code de sécurité, votre signature, votre numéro de téléphone (où on peut vous joindre pendant la journée) incluant l'indicatif régional, afin que nous puissions communiquer avec vous s'il y a des questions. N'envoyez pas d'informations concernant votre carte de crédit par courriel.

**Duplicata :** Faire une photocopie de votre commande et y inscrire le numéro de votre chèque ou du mandat qui l'accompagne et la date que celle-ci a été postée. Vous devrez fournir ces informations si vous avez besoin de renseignements concernant votre commande.

**Vérification des colis :** Dès réception de votre colis, comparez immédiatement le bon de livraison avec la copie de votre commande. Si vous devez communiquer avec le BSM concernant votre commande, faites référence au numéro inscrit sur le bon de livraison.

**Rupture de stock :** Tout article en rupture de stock ou ayant été retiré de la vente sera clairement indiqué sur le bon de livraison.

**Date de livraison :** Veuillez allouer trois semaines pour la livraison.

**Demande de renseignements :** Dans l'éventualité où vous n'auriez pas reçu votre commande dans un délai de trois semaines ou que vous avez des questions concernant une commande, veuillez contacter notre Service clientèle.

**Nouvelle documentation et documentation révisée :** Utilisez les avis prioritaires aux CDD, les préavis, les formulaires de commandes ou un catalogue qui est à jour pour commander des pièces révisées ou nouvelles. En plus des avis prioritaires, vous pouvez trouver différentes annonces concernant la documentation et le matériel Al-Anon dans le bulletin *Le lien*, et dans *Area Highlights*.

Toutes les autres nouvelles relatives aux CDD seront communiquées par l'intermédiaire d'une note d'information affichée sur la page e-Communities pour les CDD.

Le CDD et le BSM travaillent en collaboration pour transmettre le message d'espoir et de rétablissement Al-Anon grâce à la Documentation Approuvée par la Conférence.

## Suggestions pour faire fonctionner un centre

- Il est essentiel d'avoir un endroit approprié où la documentation Al-Anon et autre matériel Al-Anon seront conservés en sécurité dans un endroit propre et sec.
- Le CDD doit soumettre régulièrement le compte-rendu de ses opérations, un relevé de sa marchandise, et un état de ses revenus et de ses dépenses au(x) district(s) et/ou au Comité des Services mondiaux de la circonscription qu'il sert
- Un service postal est essentiel et un comptoir de vente permettant aux membres de se procurer leurs commandes peut s'avérer très utile
- Des bénévoles dignes de confiance ou des employés rémunérés sont nécessaires pour prendre l'inventaire, exécuter les commandes, enregistrer les ventes et donner les reçus.
- Il est aussi conseillé d'avoir une personne responsable de la vérification de la marchandise, qui peut lister le prix de vente de chaque article et qui sait comment passer les commandes.
- Un coordonnateur de documentation ou un autre agent de liaison peut coordonner les activités du CDD avec celles du district ou de la Circonscription.
- Les Centres de Distribution de Documentation devraient envisager de souscrire à une police d'assurance cautionnement pour les travailleurs rémunérés et bénévoles.

## N'oubliez—

pas que lorsque vous achetez auprès de votre Centre de Distribution de Documentation local, **vous appuyez vos services locaux.**