

# Directives

## AL-ANON

L'expérience partagée des membres Al-Anon et Alateen.

## Commander la documentation

FG-31

*En tant que personne qui commande la documentation pour votre groupe Al-Anon, vous avez une occasion extraordinaire d'apporter les trésors de la Documentation Approuvée par la Conférence (DAC) et d'autre matériel Al-Anon à chaque personne qui recherche le rétablissement dans Al-Anon. Cette directive a été préparée pour vous, pour vous faciliter la tâche. Elle répond aux questions le plus souvent posées par les membres et fera peut-être prendre conscience de la vaste quantité du matériel Al-Anon disponible et susciter son utilisation.*

### DOCUMENTATION APPROUVÉE PAR LA CONFÉRENCE (DAC)

La Documentation Approuvée par la Conférence (DAC) est écrite par et pour les membres Al-Anon/Alateen, pour faire connaître le programme Al-Anon à notre fraternité et au public en général. Elle est en accord avec les Douze Étapes, les Douze Traditions et les Douze Concepts de Service du programme Al-Anon. Toute la Documentation Approuvée par la Conférence porte ce symbole avec les mots :



Approuvé par la  
Conférence des Services Mondiaux des  
Groupes Familiaux Al-Anon

Afin de ne pas perdre de vue le message d'Al-Anon, il est suggéré que la DAC soit mis en montre et distribué aux réunions Al-Anon/Alateen.

### OUTILS ET MATÉRIEL DE SERVICE

Les outils et le matériel de service produits par Al-Anon et approuvés pour l'usage du groupe portent ce symbole avec les mots les identifiant comme du matériel Al-Anon :

Al-Anon Family Group Headquarters, Inc.

Les directives et notre bulletin en français *Le lien* sont deux exemples de ce matériel.



### LES CATALOGUES

Al-Anon produit chaque année des catalogues et plusieurs formulaires de commande. Le catalogue complet (FS-15) décrit tout le matériel produit et publié par Al-Anon. En feuilletant ce catalogue, vous verrez que chaque article est identifié par un numéro de référence.

### LE CODE D'IMPRESSION

Le code d'impression se trouve à gauche en bas de la page du copyright de nos livres, et en bas à droite sur les autres articles. Ce code est ainsi indiqué :

Exemple d'un code : 18-30M-97

Le premier numéro indique le nombre d'impressions, et les numéros suivants sont utiles pour le personnel du BSM et vraisemblablement pour les centres de distribution de documentation.

### LES NUMÉROS DE RÉFÉRENCE

Les numéros de référence sont établis en regroupant ensemble tous les articles similaires – les livres (FB#), les dépliants (FP#), les directives (FG#), le matériel audiovisuel (FAV#), etc.

Les numéros de référence sont imprimés au bas de la page où apparaît le copyright, ainsi qu'au verso de chaque dépliant et au dos de chaque livre.

### LES FORMULAIRES DE COMMANDE

Le principal moyen pour commander le matériel Al-Anon approuvé par la Conférence est l'utilisation du formulaire de commande (FS-16). Ce formulaire est inclus avec chaque commande expédiée par le Bureau des Services Mondiaux (BSM). Cependant, il y a plusieurs autres articles disponibles en utilisant d'autres formulaires de commande. Les catalogues et les formulaires de commande sont fournis gratuitement.

- S-13 Matériel traduit
- FS-15 Catalogue du matériel de service et de rétablissement
- FS-16 Formulaire de commande de la Documentation Approuvée par la Conférence (en français)
- S-16 Formulaire de commande de la Documentation Approuvée par la Conférence (en anglais)
- FS-53 Formulaire d'abonnement au bulletin *Le lien*



## **SUGGESTIONS REÇUES DU GROUPE**

La préparation pour commander la documentation peut impliquer la participation du groupe entier. Le Trésorier peut aider à établir un calendrier pour placer les commandes en tenant compte des fonds du groupe. Le Représentant de Groupe (RG) et les membres qui font du travail de service pourraient suggérer le matériel dont ils ont besoin. Certains membres désirent peut-être ajouter leurs commandes personnelles, et ainsi aider le groupe à profiter des rabais sur les livres. Encouragez l'utilisation du *Manuel de Service Al-Anon/Alateen*.

## **UNE BIBLIOTHÈQUE DAC**

Le groupe peut souhaiter développer une bibliothèque de prêt pour les membres qui pourrait comprendre tous nos livres. Vous pouvez demander à ceux qui empruntent un article d'écrire leur nom, leur numéro de téléphone et la date sur une fiche qui porte le nom de l'article emprunté.

## **PRÉSENTATION DU MATÉRIEL**

Exposer toute la documentation à chaque réunion et encourager les membres et les nouveaux venus à prendre les dépliants. Les livres et les brochures sont habituellement offerts pour la vente. Après la réunion, toujours remettre le matériel dans l'espace de rangement prévu à cet effet.

## **RÉAPPROVISIONNEMENT**

Coller ouagrafer un exemplaire de chaque dépliant souple sur un carton un peu plus grand que cet item. Placer ce carton comme indicateur à environ au 3/4 de la pile. Lorsque vous arrivez à cet indicateur, il est temps de commander à nouveau cet article.

# **1 PLACER LES COMMANDES**

## **COMMANDER**

La documentation et le matériel Al-Anon peuvent être commandés auprès des Centres de Distribution de Documentation (CDD) ou au Bureau des Services Mondiaux Al-Anon (BSM). N'oubliez pas que lorsque vous achetez des publications auprès de votre Centre de Distribution de documentation local, vous appuyez vos services locaux.

## **COMPLÉTER LE FORMULAIRE DE COMMANDE**

Le BSM n'accepte pas de commandes par téléphone. Vos formulaires de commande remplis sont traités avec le maximum d'efficacité et de précision lorsqu'ils sont reçus par télécopieur ou par la poste.

Utiliser le formulaire approprié pour les items commandés. Si vous devez recevoir votre commande rapidement, veuillez inscrire « URGENT » sur votre formulaire et nous essayerons de répondre à votre demande. Vous assurer d'inscrire clairement en lettres d'imprimerie, votre nom, adresse et code postal. L'usage d'une adresse à domicile nous permet d'expédier la commande par UPS ou par camion. Si vous commandez pour un groupe, n'oubliez pas d'inclure le numéro d'identification du groupe (ID #).

## **POUR LES CDD SEULEMENT**

Lorsqu'ils font leurs commandes au BSM, les CDD DOIVENT utiliser leur numéro d'identification et leur nom, par exemple: « CDD de l'état du sud-est # 00000 ». L'utilisation des formulaires de couleur or par les CDD permet d'identifier leurs commandes et leur assurer un service prioritaire.

Les CDD désirant acheter à crédit doivent indiquer sur le

formulaire :

- « Please extend credit. »
- Le nom de la personne responsable de l'achat.
- Le numéro de téléphone où le responsable peut être rejoint durant les heures de bureau, (8 h à 18 h HNE).

# **2 INCLURE LE PAIEMENT**

N'oubliez pas d'ajouter les frais de poste et de manutention appropriés. Les chèques et les mandats-postes doivent être en devises américaines et faits à l'ordre de AFG, Inc. Nous n'acceptons pas de commandes payables sur livraison. Voir les commandes sur cartes de crédit.

Si vous faites votre commande auprès d'un CDD, assurez-vous que votre chèque ou votre mandat-poste est fait à l'ordre du CDD.

## **LES COMMANDES SUR CARTES DE CRÉDIT**

Le BSM accepte les commandes payables avec Visa, MasterCard, Discover et American Express. N'oubliez pas d'inclure la date d'expiration de la carte, votre code de sécurité, votre signature, votre code régional et votre numéro de téléphone afin de pouvoir communiquer avec vous s'il y a un problème.

Les commandes payables par Visa, MasterCard, Discover ou American Express peuvent être envoyées au BSM par télécopieur au : (757) 563-1655.

## **FAIRE UNE PHOTOCOPIE**

Faites une photocopie de votre commande et inscrivez-y le numéro du chèque ou du mandat-poste ainsi que la date que vous l'avez expédiée. Faites référence à ces informations si vous avez des questions à propos de votre commande.

# **3 VÉRIFIER LE CONTENU DU COLIS**

À la livraison de votre commande, vérifier le contenu du colis avec le bon de livraison et la copie de votre commande. Si vous avez besoin de communiquer avec le BSM à propos de votre commande, faites référence au numéro de commande inscrit sur le bon de livraison. Le BSM ajustera le montant de la commande si l'expéditeur fait une erreur de calcul.

## **LES ARTICLES EN RUPTURE DE STOCK**

Ces articles seront inscrits en italique avec la mention « BO » sur votre bon de livraison.

## **RECHERCHES**

Dans l'éventualité où vous ne recevez pas une commande mais que votre chèque a été encaissé, nous vous prions d'écrire à notre service à la clientèle et d'inclure une photocopie du recto et du verso de votre chèque ou du reçu de votre mandat-poste. Nous avons besoin de voir les deux côtés du chèque ou le reçu de votre mandat postal pour retracer rapidement votre commande. Si votre chèque ou mandat-poste n'a pas été encaissé par la banque, nous ne l'avons probablement pas reçu. Nous déposons les fonds le même jour que nous traitons votre commande.

## **NOUVEAUTÉS**

Il y a plusieurs sources de renseignement sur la documentation et le matériel Al-Anon : auprès de votre Centre de Distribution de Documentation local et sur le site Web pour les membres au [www.al-anon.alateen.org/members](http://www.al-anon.alateen.org/members).

## **ÉCRIVEZ-NOUS !**

Donnez-nous de vos nouvelles. Nous souhaitons trouver des moyens pour vous aider.

