

**AA**  
**QUÉBEC**  
**1-800**

**VERS UNE**  
**SOLUTION**

# L'OBJECTIF DU PROJET

- Mettre en place une ligne téléphonique 1-800 pour répondre aux demandes d'aide et d'information pour les membres AA des 4 régions du Québec ainsi qu'aux personnes avec des problèmes de consommation d'alcool qui demandent de l'aide.

# LA DÉMARCHE

- On parle d'un tel projet au Québec depuis plus de 20 ans.
- Un sondage sur la situation de nos centres d'appel a été mené auprès des 4 régions du Québec.
- Un comité de travail composé de représentants des 4 régions du Québec a été formé et s'est réuni à quelques occasions.
- Une présentation de l'état d'avancement du projet a été faite au Comité Interrégional du 27 mai 2022.

# LA SITUATION

## La demande

- informations sur les réunions ( $\pm 50\%$ );
- problème d'alcool (nouveaux, renouvelés) ( $\pm 10\%$ );
- références vers d'autres programmes de Douze Étapes (Al-Anon, NA, CA, OA, ...);
- par téléphone et par courriel;
- Estimation pour le Québec ( $\pm 31100$  pour une année)

## L'offre de services

	Pop. 2018 %	Districts	Groupes inscrits	Numéros 1-800	Numéros réguliers
Région 87	39,1	25	522	3	6
Région 88	14,3	17	159	6	26
Région 89	19,3	21	347	1	6
Région 90	27,3	24	382	5	17
Total	100	87	1410	15	55

# LA SITUATION (SUITE)

Il y a plusieurs types d'organisations de l'aide téléphonique dans les 4 régions:

- Un district avec un cellulaire qui passe d'un bénévole à un autre selon un calendrier;
- Plusieurs districts sont regroupés et assument un service téléphonique avec ou sans centre d'appel;
- Mandat donné à une firme externe pour répondre et référer au besoin, à un bénévole disponible;
- Centres d'appel régionaux dont les bénévoles répondent à toutes les demandes reçues par téléphones, par courriels ou sur boîtes vocales.

# AUTRES CONSTATS

L'analyse des réponses à l'enquête réalisée révèle:

- Que les cellulaires sont utilisés dans 78 % des cas pour répondre aux appels (22/28) et qu'ils coûtent entre 41\$ et 69\$ par mois;
- Que les appareils filaires (22 % des cas) coûtent entre 85\$ et 90 \$ par mois;
- Que les coûts des lignes 1-800 se situent entre 100 \$ et 300 \$ par mois en fonction des volumes;
- Que plusieurs numéros locaux auraient reçu très peu d'appels durant un mois (de 4 à .....)

Afin d'assurer une couverture 7jrs/10hres/jrs, il faut plusieurs bénévoles disponibles en fonction des horaires. (ex.: le centre d'appels de la région 87 a une liste de 45 bénévoles pour assurer la réponse téléphonique).

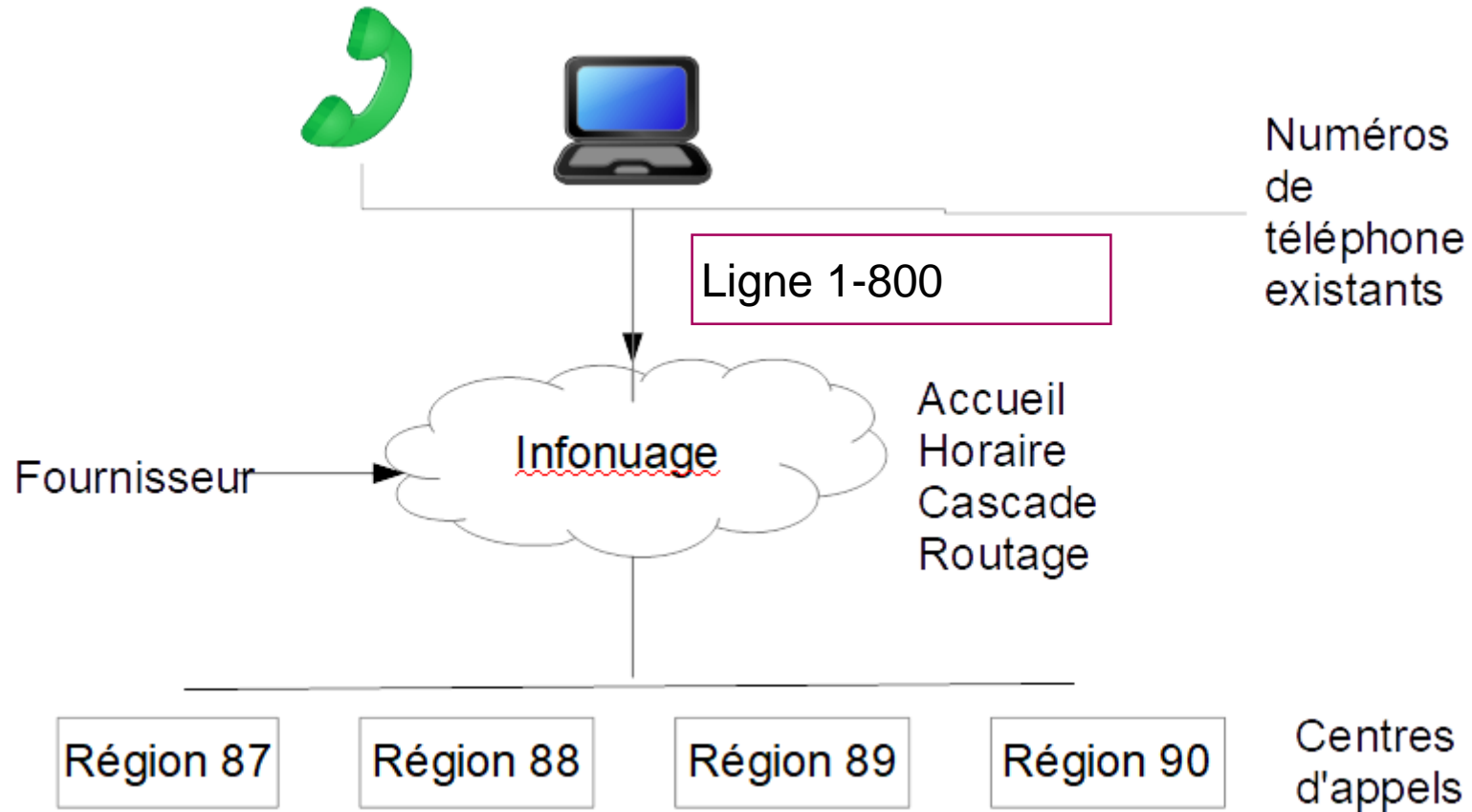
# LES PROBLÈMES RENCONTRÉS

- Difficulté de recruter des bénévoles pour assurer la continuité du service d'aide téléphonique;
- Nombre important d'intervenants pour répondre aux demandes d'information et d'aide;
- Les multiples portes accès aux services d'aide téléphonique des 4 régions rendent pratiquement impossible une publicité à l'échelle provinciale;
- Importance du nombre d'appels qui se soldent par des références.

# SOLUTION RECHERCHÉE

- Une ligne 1-800 unique pour les 4 régions du Québec, pour le Nord-Est du Nouveau-Brunswick, et les régions de Hawkesbury, Ottawa, et Sudbury;
- Un fournisseur unique qui offre le routage, la planification des agents répondants, et le transfert de numéros existants;
- Une technologie performante;
- Une solution permettant une transition flexible entre la situation actuelle et la proposition 1-800 compatible avec les technologies existantes;
- Une technologie nécessitant peu de gestion.

# UN SCHÉMA GÉNÉRAL



# LES AVANTAGES

- Les Alcooliques Anonymes du Québec ont un numéro de téléphone unique;
- Publicité plus facile dans les média écrits, la télévision, les média sociaux, etc.;
- Accès partout au Québec, au Nord-Est du Nouveau-Brunswick, dans l'Est de l'Ontario;
- Une réponse téléphonique plus efficace;
- Nombre réduit d'intervenants dans la réponse auprès du demandeur;
- Optimisation des ressources;
- Gestion minimale des équipements.

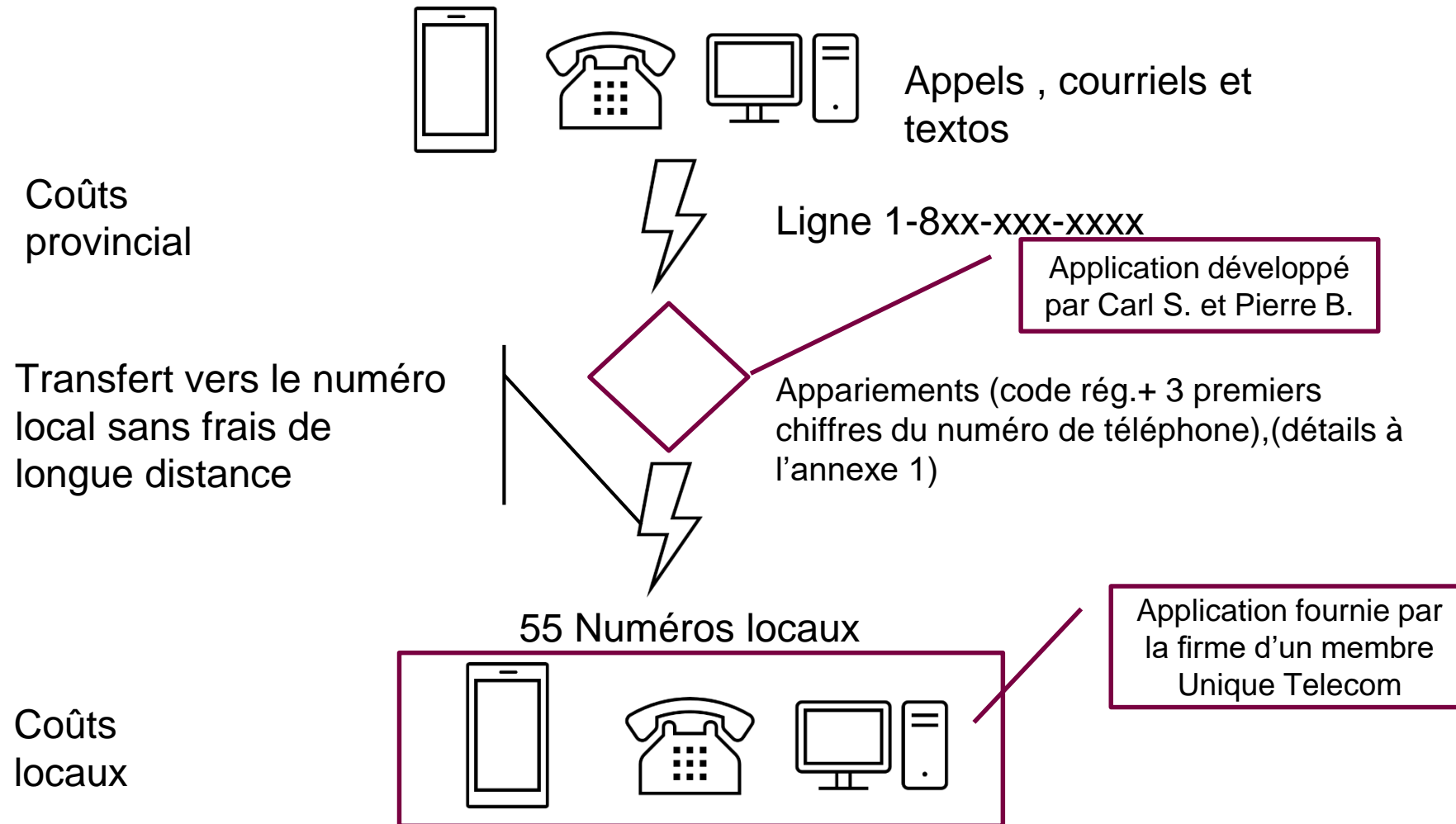
# LES DÉSAVANTAGES

- Changements des pratiques existantes;
- Nécessité d'une gestion provinciale;
- Implication des 4 régions;
- Démarche d'implantation du projet exigeante.

# ANALYSES DE SOLUTIONS

- Solutions des grands fournisseurs (Telus, Videotron et autres) répondant au modèle générale avec leurs contraintes et les coûts;
- Proposition d'un autre membre dont la compagnie fournit déjà des services à des groupes impliqués dans l'aide téléphonique utilisant aussi VOIP.ms;
- Proposition développée avec VOIP.ms de deux membres de AA permettant de mettre en place une ligne 1-800 à moindre coût et d'impact;

# SCÉNARIO PROPOSÉ



# AVANTAGES DE LA CONFIGURATION

- Permet d'implanter rapidement une ligne 1-800 pour AA au Québec
- N'exige aucun changement à la façon de répondre aux demandes générées par les appels téléphoniques acheminées vers les numéros de téléphone existants
- Intègre les numéros existants
- Permet aux groupes, districts et régions d'organiser le service de réponse téléphonique selon leurs choix et leurs applications
- Permet de réaliser des économies
- À des coûts minimaux

# EFFORTS REQUIS

- Développement à valider
- Validation des informations utilisées
- Structurer provincialement l'activité
- Gérer le tout provincialement
- Financer une partie de la configuration par les 4 régions
- Réaliser un projet pilote pour roder l'application

# SUITES À DONNER

- Accepter la configuration proposée
- Accepter le numéro proposé
- Valider les données utilisées pour le routage
- Réaliser le projet pilote
- Concevoir la structure provinciale relevant des quatre régions
- Mettre au point un programme de publicité auprès des membres et du grand public