

Directives Al-Anon

L'expérience partagée des 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.), il bénéficie d'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 (SIA)/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. Un formulaire d'inscription pour les CDD doit être rempli et soumis au BSM.

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

Le BSM :

- Il fournit les formulaires de commande, les catalogues, les circulaires spéciales et autre matériel Al-Anon pouvant aider les CDD à bien fonctionner. Des frais d'expédition peuvent être exigés lorsque des articles gratuits sont commandés en grande quantité.

**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.*

- Il informe les CDD avant les groupes quand il y a une nouvelle pièce de documentation ou une pièce de documentation qui a été révisée afin de leur permettre d'avoir sur place, la nouvelle impression en quantité suffisante lorsque les groupes recevront l'information du BSM par l'intermédiaire de l'AFG Connects, des publications et des circulaires du BSM.
- Il informe les CDD de la documentation et du matériel Al-Anon qui doivent être révisés ou qui ne seront plus produits, pour éviter le stockage de documents périmés.
- Il donne priorité aux commandes des CDD.
- 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 à plein tarif. Sauf indication contraire, les articles en promotion ou en solde ne reçoivent pas d'escompte.

Inscription au BSM

Conditions d'inscription

- Un formulaire d'inscription pour les CDD doit être rempli et soumis au BSM.
- 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 CDD.

Conditions

- Afin de rester inscrit auprès du BSM, le CDD doit passer au moins une commande de documentation par année civile. Si aucune commande n'a été passée dans un délai d'un an, le CDD devrait contacter le BSM pour tenir à jour son fichier.
- 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.

- 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.
- Le CDD ne peut pas vendre de matériel sur des plateformes tierces telles que Amazon, Etsy, Apple, Google, ou toute autre plateforme.
- Le CDD peut vendre des matériels sur son site Web.
- Toute violation des pratiques de vente entraînera l'annulation immédiate de l'inscription auprès du BSM.

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 la directive *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.

Le mode de paiement préféré est le magasin en ligne à ecomm.al-anon.org. Les commandes peuvent être également passées par courrier ou par télécopieur.

Formulaire de commande

Adresse postale : AFG, Inc.
1600 Corporate Landing Parkway
Virginia Beach, VA 23454

Télécopieur : (757) 563-1655

Site Web : ecomm.al-anon.org

Les CDD *doivent* utiliser leur numéro d'identification et leur nom (par exemple : ID #00000, 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.

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

Les CDD qui désirent acheter à crédit devraient indiquer les informations suivantes sur le formulaire 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 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 à la 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 du 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 deux semaines pour la livraison.

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

Échange ou remplacement : Quand un CDD, SIA/CDD ou SIA reçoit un article par erreur ou un article dont certaines pages sont manquantes, mal imprimées ou qui est défectueux par la faute du BSM, il peut être remplacé ou échangé par le BSM. En cas d'article reçu par erreur, renvoyez-le avec une description de l'article correct. En cas d'article défectueux ou mal imprimé, renvoyez les trois premières pages de l'article ainsi qu'une description des défauts et indiquez si vous souhaitez un remplacement ou

un crédit. Cela ne concerne que les nouveaux articles, et non ceux qui ont déjà été marqués ou visiblement utilisés.

Retours seulement : Les Centres de Distribution de Documentation peuvent également retourner un article au BSM en raison d'un surplus de stock, d'un manque de ventes, etc., à condition que l'article soit publié actuellement, qu'il n'ait pas été révisé et qu'il soit dans un état où il peut être revendu. Nous acceptons les articles achetés dans les six à neuf mois suivant la date d'achat. Les articles qui ont été retiré de la vente, les éditions antérieures, les articles dont le prix est inscrit à la page intérieure ou qui sont estampillés du logo du SIA, SIA/CDD, ou CDD ne sont pas acceptés. Toute large quantité d'articles à retourner devra être approuvée au préalable par la directrice des finances et de l'exploitation. Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec le Bureau des Services Mondiaux au 757-563-1600 ou par courriel à custserv@al-anon.org.

Nouvelle documentation ou 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 la revue *Le lien*.

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

Le CDD et le BSM collaborent 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 régulièrement soumettre 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 avoir 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, procéder au traitement des commandes, tenir des registres et distribuer les reçus.
- Il est aussi suggéré 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 traiter les commandes.

- Un Coordonnateur de documentation ou un autre agent de liaison peut coordonner les activités du CDD avec celles du District et/ou de la Circonscription.
- Les CDD devraient envisager de souscrire à une police d'assurance incluant le cautionnement pour les travailleurs rémunérés et bénévoles.