

# Directives Al-Anon

L'expérience partagée des membres Al-Anon et Alateen

## Commander la documentation (FG-31)

FG-31

En tant que personne qui commande la documentation pour votre groupe Al-Anon, vous avez une occasion extraordinaire d'apporter 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) des Groupes Familiaux Al-Anon est écrite par et pour les membres Al-Anon/Alateen, pour faire connaître le programme Al-Anon à notre fraternité et au public. 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 garder l'accent sur le message Al-Anon et d'encourager l'unité, seuls la DAC et les outils de service Al-Anon/Alateen sont mis en montre, distribués et utilisés aux réunions Al-Anon/Alateen.

### OUTILS ET MATÉRIEL DE SERVICE

Les outils et le matériel de service produits par le Bureau des Services Mondiaux (BSM) 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, les bulletins de nouvelles et notre revue en français *Le lien* sont certains exemples de matériel.

### CATALOGUES

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

### CODE D'IMPRESSION

Le code d'impression se trouve en bas et à gauche de la page de copyright de nos livres et en bas à droite pour les autres articles. Le premier numéro indique l'année d'impression. Le deuxième numéro indique l'édition.

Exemple de code : 20-97

### NUMÉROS DE RÉFÉRENCE

Les numéros de référence sont établis en regroupant ensemble tous les articles similaires : les livres (FB#), les dépliants (FP#), 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.

### FORMULAIRES DE COMMANDE

Le matériel Al-Anon approuvé par la Conférence peut être commandé en utilisant le formulaire de commande (FS-16). Les formulaires de commande sont inclus avec chaque commande expédiée par le BSM. Les catalogues et les formulaires de commande sont fournis gratuitement.

FS-15 – Catalogue du matériel de service et de rétablissement Al-Anon/Alateen

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-35 – Formulaire de location de vidéos *L'Histoire de Lois / Lois W. et les pionniers*



# PASSER UNE COMMANDE

## COMMANDER

Les commandes de documentation Al-Anon peuvent être passées en visitant le site Web Al-Anon à [al-anon.org/magasin](http://al-anon.org/magasin) ou [ecommm.al-anon.org](http://ecommm.al-anon.org). En outre, les commandes de documentation peuvent être faites auprès des Centres de Distribution de Documentation (CDD). N'oubliez pas que lorsque vous achetez des publications auprès de votre Centre de Distribution de Documentation (CDD) local, vous appuyez vos services locaux.

## REEMPLIR LE FORMULAIRE DE COMMANDE

Le BSM n'accepte pas de commandes de documentation par téléphone. Vos formulaires de commande remplis sont traités avec le maximum d'efficacité et de précision lorsqu'ils sont reçus en ligne, par télécopieur ou par la poste. Utilisez le formulaire approprié pour les articles commandés. Prenez soin 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 (ID) du groupe.

## 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 jaune 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* » et 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 17 h HNE).

## INCLURE LE PAIEMENT

N'oubliez pas d'ajouter les frais de poste et de manutention appropriés. Les chèques et les mandats-poste doivent être en devises américaines libellés à l'ordre de AFG, Inc. Nous n'acceptons pas de commandes payables à la livraison. Si vous faites votre commande auprès d'un CDD, assurez-vous que votre chèque ou votre mandat-poste est à l'ordre du CDD.

## 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 de crédit, votre code de sécurité, votre signature, votre indicatif 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.

Ce débit apparaîtra comme « AFG Inc. » sur votre relevé de carte de crédit ou relevé bancaire.

## 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.

## VÉRIFIER LE CONTENU DU COLIS

À la livraison de votre commande, vérifiez 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.

## POLITIQUES DE RETOUR

Tous les articles dans leur état d'origine achetés directement auprès du BSM peuvent être retournés dans les 90 jours suivant la date d'achat.

Nous nous réservons le droit de refuser un retour si l'article a été endommagé, usé, marqué, estampillé ou n'est plus imprimé. Les articles doivent être dans un état où ils peuvent être revendus. Le crédit fait selon le mode de paiement original est appliqué une fois que l'article a été reçu avec la preuve d'achat. Le crédit n'inclut pas les frais d'expédition d'origine. Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec le BSM au 757-563-1600 ou par courriel à [custserv@al-anon.org](mailto:custserv@al-anon.org).

## ARTICLES DÉFECTUEUX OU MAL IMPRIMÉS

Tout article défectueux ou mal imprimé acheté directement auprès du BSM peut être remplacé ou remboursé sans délai. Les articles peuvent être retournés, ou une photo des parties défectueuses ou mal imprimées de l'article peut être envoyée par courriel à [custserv@al-anon.org](mailto:custserv@al-anon.org). Veuillez indiquer si vous souhaitez un remplacement ou un remboursement. Nous nous réservons le droit de ne pas accepter un article défectueux ou mal imprimé qui est endommagé. Le crédit fait selon le mode de paiement original est appliqué une fois que l'article a été reçu avec la preuve d'achat. Le crédit n'inclut pas les frais d'expédition d'origine. Pour les articles endommagés pendant le transport, veuillez communiquer avec le BSM au 757-563-1600 ou par courriel à [custserv@al-anon.org](mailto:custserv@al-anon.org) pour faire des arrangements pour le remplacement.

## ARTICLES EN RUPTURE DE STOCK

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

## RECHERCHES

Dans l'éventualité où vous ne recevez pas une commande, mais que vous avez reçu une confirmation de commande, veuillez contacter notre service clientèle par courriel à [custserv@al-anon.org](mailto:custserv@al-anon.org) ou en composant le 757-563-1600.

## NOUVEAUTÉS

Il y a plusieurs sources de renseignement sur la documentation et le matériel Al-Anon : notre revue bimestrielle, *Le lien*, le bulletin d'information électronique du BSM, *Le Messenger*, ou des bulletins d'information locaux. Le bulletin de nouvelles électronique du BSM peut également être lu sur le site Web à [al-anon.org](http://al-anon.org), section « Membres ».

## ÉCRIVEZ-NOUS!

Dites-nous ce que vous pensez! Nous souhaitons savoir comment nous pouvons vous aider.