

Faits saillants d'AAWS

29 octobre 2021

Le Conseil d'A.A. World Services s'est réuni le vendredi 29 octobre 2021 à l'hôtel Sheraton Times Square à New York, NY, avec un hybride de vidéoconférence. Le président du Conseil d'AAWS, Jimmy D., a souhaité la bienvenue à toutes les personnes présentes et a ouvert la réunion par un moment de silence.

Rapport du Directeur général

Bob W., Directeur général, a soumis le rapport suivant :

Les employés du Bureau des services généraux sont de retour au 475 Riverside Drive. En moyenne, environ 32 employés travaillent depuis le bureau chaque jour pendant la semaine de travail. En raison de circonstances individuelles, certains employés continuent de travailler à domicile pendant la période de transition vers un retour complet au travail avec des horaires hybrides.

Le directeur général a participé à sa première session de planification stratégique d'AAWS le 20 septembre, et a présenté des objectifs à mettre en œuvre à l'échelle du bureau. Le thème central des objectifs est ancré dans l'élaboration de « normes de service » qui porteront sur la manière dont les services sont fournis. L'accent sera mis sur la rapidité des temps de réponse, la réponse et l'acheminement des appels et des courriels et la formation approfondie des employés sur tous les aspects du service au Mouvement. Un des objectifs est de continuer à étendre les fonctions natives offertes par NetSuite. Un autre objectif est d'aborder les problèmes de traduction en cours. Ces questions ne sont pas uniquement axées sur les besoins croissants de traduction autour de la Conférence des Services généraux, mais également sur le nombre de demandes de traduction dans l'ensemble du bureau. Un groupe de travail va commencer à examiner les solutions possibles pour remédier à la pression exercée sur nos ressources.

Archives

Le personnel des Archives aide actuellement deux entités internationales des AA dans leurs recherches. L'Italie nous a demandé des informations sur les débuts des AA à Milan et le Japon nous a contactés pour obtenir des documents sur l'histoire des AA dans ce pays pour leurs archives. Il s'agit de projets de grande envergure qui prennent beaucoup de temps.

Environ 20 pieds cube de documents non traités provenant de Congrès internationaux antérieurs ont été apportés aux archives pour un traitement futur. De janvier à octobre 2021, environ 233 nouveaux articles (principalement des documents imprimés des AA tels que des documents de service, des brochures, des livres, etc.) ont été acquis et classés dans le dépôt.

L'archiviste a participé à la 65e convention de l'État de l'Ohio, qui s'est tenue du 20 au 22 août 2021. Le thème de la

Convention était « Notre grande responsabilité », ce qui était le sujet de la présentation des Archives.

Ressources humaines

Nay Williams (non alcoolique), anciennement assistante du personnel de la Conférence, a été promue responsable des services du personnel. Grace Ralbovsky (non alcoolique) a rejoint l'équipe des Services du personnel en tant qu'assistante des Services du personnel chargée des Forums territoriaux. Camilo Florez (non alcoolique) a rejoint l'équipe des Opérations en tant que collaborateur des Services aux membres. Samantha Nieto (non alcoolique), anciennement assistante administrative des Communications, a été promue coordinatrice de projet des Communications.

Fin septembre, l'ensemble du personnel a célébré le départ à la retraite de Clément C., directeur principal des services de communication, à compter du 1er octobre 2021.

Des candidats sont recherchés pour un poste de directeur des services de communication.

Une révision complète de la rémunération est en cours avec notre nouveau consultant en rémunération, SmithPilot. On s'attend à ce que certains employés aient besoin d'un ajustement au marché pour s'assurer que tout le monde est rémunéré conformément à notre philosophie de rémunération.

Opérations

La version 3.0 de Fellowship Connection a été lancée le 14 octobre 2021. Les améliorations suivantes, demandées par les utilisateurs finaux lors des sessions de partage, ont été incluses dans la version 3.0 de FC : un nouveau tableau de bord convivial, la possibilité de fournir automatiquement les dates de fin de service aux titulaires de postes sortants, la possibilité pour les registraires régionaux de voir quand les trousseaux de service ont été commandés, la possibilité de choisir de recevoir des trousseaux numériques ou physiques ou de ne recevoir aucune trousse.

Le département du service aux membres a été lancé le 28 juin 2021 (memberservices@aa.org). Au 20 octobre, le département avait reçu et répondu à 9 850 courriels. Au 30 septembre, l'équipe avait reçu environ 1 000 appels téléphoniques. Depuis le lancement de Fellowship Connection le 14 décembre 2020, les registraires de région ont effectué 13 375 mises à jour directement dans le portail ; les associés du service aux membres ont effectué 8 490 mises à jour de région et de groupe dans

NetSuite.

Services technologiques

Les services technologiques continuent de jouer un rôle important dans le projet de développement du site Web aa.org, notamment en identifiant le nouveau fournisseur (Perficient), en dirigeant les négociations et la passation des contrats, et en facilitant l'évaluation par Perficient du travail du fournisseur précédent. L'équipe TS continue à gérer le projet de travail interne pour préparer le contenu du nouveau site et guider les efforts de développement.

L'équipe a commencé à rédiger un plan d'intervention en cas d'incident pour atténuer les risques de cybersécurité et a défini une approche pour évaluer et affiner les pratiques et politiques actuelles en matière de cybersécurité pour 2022. Le directeur des services technologiques et l'administrateur réseau ont assisté à un séminaire sur les campagnes de désinformation. Ils travaillent sur la recommandation de préparer une communication/un communiqué de presse proactif en réponse à une attaque potentielle, si elle devait se produire à l'avenir.

Services au personnel

Conférence – La conception, la planification et la mise en œuvre du processus de distribution équitable de la charge de travail (EDW) ont submergé l'affectation de la Conférence. Des conseils utiles, un service dévoué, des approches novatrices et beaucoup de travail acharné ont permis de remporter de nombreux succès à court terme, alors que de nombreux aspects connexes et supplémentaires du soutien de la Conférence par l'affectation ont été touchés. Au 15 septembre, le bureau de la Conférence avait reçu 178 formulaires de propositions de points à l'ordre du jour, certains portant sur les mêmes points, qui ont tous été traités et transmis au comité/conseil approprié pour le week-end du Conseil des Services généraux du quatrième trimestre.

Collaboration avec les Milieux professionnels/Traitements – Avec l'ouverture des événements de l'année à venir, le coordonnateur de la CMP a dressé une liste comprenant les événements passés où nous avons exposé et soulignant les occasions à venir pour déterminer où nous pouvons être présents pour transmettre de l'information sur les AA aux professionnels. Cette liste a été examinée par le comité du Conseil pour la Collaboration avec les Milieux professionnels lors de sa réunion du 31 octobre. Le coordonnateur de la CMP se réjouit de travailler avec les présidents des comités de la CMP régionaux pour qu'ils se portent volontaires pour ces événements.

Correctionnel – Le nouveau système du service de correspondance avec les détenus (SCD) a été lancé le 28 septembre 2021. Ce nouveau système permet de jumeler automatiquement des bénévoles et des détenus, d'obtenir des statistiques et des rapports et de produire des lettres personnalisées qui peuvent être envoyées par courriel aux membres des AA de l'extérieur et par la poste aux détenus. Depuis le lancement, 267 personnes ont été jumelées qui, pour une myriade de raisons, étaient restées dans l'ancien système. La phase deux sera axée sur l'ajout de caractéristiques et l'amélioration de la fonctionnalité.

Services aux groupes – Le 14 octobre, le coordinateur des services aux groupes et le coordinateur de l'international ont tenu leur réunion avec l'Intergroupe en ligne des Alcooliques anonymes. La vision pour l'avenir est de continuer à se soutenir mutuellement pour rendre possible le travail de la Douzième Étape. À l'issue de ces réunions, les services aux groupes ont mis en relation le président actuel de l'OIAA et les membres de l'OIAA avec le séminaire de l'ICOAA. Le séminaire de l'ICOAA lui-même comportait des ateliers utiles tels que « Les temps qui changent », « La compensation et le Onzième Concept », « L'autonomie financière » et des présentations en panel faites par le BSG, A.A.W.S., AA Grapevine et La Viña. Il y a eu des conversations et des défis difficiles, mais aussi des liens et des guérisons.

International – Depuis le mois d'août, le bureau international a participé à quatre réunions de zone, dont notre zone d'origine, la REDELA (Réunion des Amériques). Toutes les réunions de zone ont eu lieu en ligne, à l'exception de la REDELA qui était un événement hybride. Constatant que le BSG n'a pas repris ses déplacements internationaux, nous avons entrepris d'organiser notre toute première participation hybride. Alors que le BSG des É.-U./CAN était responsable de l'organisation de sa propre participation hybride, les employés du BSG ont été très reconnaissants de la possibilité offerte aux délégués de la Bolivie, du Brésil, du Paraguay et du Panama, qui ne pouvaient pas voyager, de participer virtuellement à l'événement en personne au Guatemala, du 3 au 7 octobre, en utilisant le logiciel Zoom (avec l'aide de Tech 12).

Publications – Les services offerts par le bureau des Publications du BSG, notamment la fourniture de ressources aux comités locaux des AA, la correspondance territoriale (Sud-Est) et le soutien des secrétaires aux comités, continuent de connaître du succès. C'est la période de l'année où de nouveaux groupes de serviteurs de confiance sont élus et où les bureaux de service du BSG, y compris celui des Publications, accueillent les nouveaux présidents et fournissent du matériel de service pour soutenir leurs efforts locaux.

Mise en candidature – Afin d'améliorer les processus liés à l'affectation, les éléments suivants ont été élaborés et mis en œuvre : le processus de recherche visant à pourvoir les deux postes vacants d'administrateurs de classe A comprend désormais la possibilité pour les candidats d'utiliser des formulaires PDF à remplir lors de leur candidature. La création d'une matrice RACI ((Responsible, Accountable, Consult, Inform) (Responsable, redevable, consulter, informer)), qui comprend un langage procédural, permet au comité de nomination des administrateurs de procéder à une nouvelle rédaction et à une simplification des procédures de manière cohérente et constante, conformément aux règlements du conseil et aux recommandations approuvées.

Information publique – En octobre 2021, un projet d'épisode pilote de podcast a été enregistré et est en cours d'édition au sein de notre département des services de communication. Il sera ensuite examiné par un groupe de travail interne ainsi que par le conseil d'administration d'AAWS et le comité du Conseil pour l'information publique lors de leurs réunions d'octobre 2021.

Forums territoriaux – Cette affectation en est aux dernières

étapes de la planification du Forum territorial virtuel du Centre-Est qui se tiendra du 19 au 21 novembre 2021. Il s'agira du quatrième et dernier forum territorial virtuel pour 2021. En 2022, les forums reviendront à des rencontres en personne et pourront inclure une composante virtuelle/hybride. En outre, la planification d'un forum spécial virtuel axé sur les communautés éloignées est en cours avec nos partenaires internationaux des AA d'Argentine et du Chili.

Il convient de noter que l'énorme travail de cette affectation a été accompli grâce au recrutement, à l'intégration et à la formation virtuels du membre du personnel et de son assistant !

Le coordinateur du personnel demande au conseil d'administration de garder à l'esprit que le département manque cruellement de personnel, avec 12 affectations couvertes par 10 membres du personnel, 9 assistants du personnel travaillant sur 180 points de l'ordre du jour de la Conférence. Le directeur s'occupe du bureau du correctionnel et du Congrès international. Le membre du personnel du bureau des Publications a 60 propositions d'articles à l'ordre du jour et est actuellement le seul membre du personnel à traiter la correspondance espagnole.

Le conseil d'administration a exprimé sa gratitude et son assurance au BSG – que dans sa prudence concernant le budget, l'objectif est de fournir des ressources suffisantes pour que le travail du Mouvement puisse être effectué. La procédure d'entrevue pour la recherche d'un nouveau membre du personnel du BSG est prévue en novembre.

Finances

Recettes et dépenses au 30 septembre :

Les contributions à ce jour s'élèvent à 7 416 647 \$, ce qui représente 74 % du budget de 10 000 000 \$ pour 2021 et 293 439 \$ de plus que l'année dernière à la même époque. (75% de l'année s'est écoulée).

Les contributions s'élèvent en moyenne à 824 072 \$ par mois, alors que le budget prévoit 833 333 \$ par mois. Le directeur financier s'est dit préoccupé par le fait que les contributions mensuelles ont diminué, passant de 940 632 \$ en juillet à 762 965 \$ en août et à 736 734 \$ en septembre. Afin de respecter le budget, on espère que les contributions mensuelles pourront atteindre une moyenne de 861 118 \$ au cours des trois derniers mois de l'année.

Les ventes brutes de publications s'élèvent à 8 613 803 \$, soit 76 % du budget de 11 400 000 \$ pour 2021 et 1 477 745 \$ de plus que l'année dernière. Les ventes brutes de publications s'élèvent en moyenne à 746 519 \$ par mois jusqu'à présent cette année. En septembre, les ventes brutes se sont élevées à 746 519 \$, et pour la première fois depuis juin, elles n'ont pas dépassé le million de dollars. Des inquiétudes ont été exprimées quant à l'augmentation du coût des marchandises vendues, qui est passé de 37 % à 40 % des ventes brutes, en raison des perturbations de la chaîne d'approvisionnement.

Les salaires et avantages sociaux s'élèvent à 6 978 975 \$, soit 73 % du montant budgété de 9 518 557 \$ et 567 919 \$ de moins que l'année dernière. Le total des dépenses de fonc-

tionnement s'élève à 11 543 559 \$, soit 73 % du montant budgété de 15 887 354 \$ et 512 887 \$ de moins que l'année dernière. L'année 2021 inclut la dépréciation alors que l'année 2020 ne l'inclut pas. Si l'amortissement est ajouté à 2020, le total des dépenses de fonctionnement en 2021 est inférieur de 652 671 \$ à celui de l'année dernière.

L'excédent pour les neuf premiers mois de 2021 est de 1 448 089 \$, comparativement à un excédent budgétaire pour l'année de 747 312 \$ et à un déficit de 612 104 \$ à la même époque l'an dernier. Ajusté pour inclure l'amortissement, le déficit de 2020 était de 751 888 \$. L'excédent est principalement attribuable à des ventes de publications supérieures aux prévisions budgétaires.

Situation de la trésorerie :

Au 30 septembre, l'encaisse d'exploitation était de 1 687 249 \$, ce qui représente 1,3 mois de dépenses d'exploitation. Au 15 octobre, l'encaisse d'exploitation est de 1 551 246 \$, ce qui représente 1,2 mois de dépenses d'exploitation.

Au 30 septembre, le solde du fonds de réserve, net du passif de l'abonnement au Grapevine, est de 12 806 277 \$, ce qui représente 8,48 mois de dépenses de BSG et de Grapevine. (L'objectif est de 9 à 12 mois).

Conformément à l'objectif de transparence, tous les administrateurs et directeurs non administrateurs ont commencé à recevoir un rapport financier mensuel il y a trois mois.

Édition

Le conseil a accepté le rapport du département des publications en octobre en soulignant les informations suivantes:

AAWS 2021 - Offres spéciales des Fêtes : « Un trio d'offres spéciales des Fêtes ! »

1er novembre 2021 - 15 janvier 2022

1. Gros Livre - Offre spéciale d'hiver!

10% de réduction sur tous les Gros Livres, tous les formats, toutes les langues ! (Reprise de notre offre d'été spéciale Gros Livre 2020, qui a connu un grand succès)

2. Obtenez 15% de réduction sur toute commande au-delà de 100\$! (Reprise de notre offre des Fêtes à succès pour 2020)

3. Mis en avant des articles de AA sur la spiritualité : 10% de réduction sur les articles suivants : B-6, FB-6, SB-6, P-84, FP-84, SP- 84, P-86, FP-86, SP-86.)

Toutes les offres spéciales des Fêtes et les réductions sont combinables.

Analyse préliminaire: Un essai pilote de cinq mois sur la réduction des frais d'expédition a débuté le 17 mai et se terminera le 18 octobre 2021.

Les ventes brutes totales des « petites commandes » (moins de 25 \$) s'élèvent à 85 744 \$. Par rapport à l'ensemble des années 2019-2021, les petites commandes au cours de la même période de 2019-2020 ont augmenté de 94% (35 319 \$) dans les ventes brutes, 2020-2021 a vu une augmentation de 18% (12 820 \$) dans les ventes brutes. Les petites commandes ont augmenté pendant le projet pilote d'expédition.

Pour les commandes passées par les Intergroupes

et les Bureaux centraux, le total des ventes brutes est de 1 997 247 \$. Comparé à l'ensemble des années 2019-2021, les commandes des IG/BC durant la même période de 2019-2020 ont connu une diminution de 14% (203 478 \$) des ventes brutes, 2020-2021 a connu une augmentation de 65% (784 731 \$) des ventes brutes. Les commandes d'IG/BC ont augmenté pendant le projet pilote d'expédition.

Le département des Publications a remarqué l'augmentation des commandes de Gros Livre par rapport à la même période. Ventes combinées pour les Gros Livres à couverture rigide et souple 2019 - 2021 en anglais, français et espagnol. Il y a eu une diminution totale de 18% pendant la période 2019 - 2020, et une augmentation de 27% de 2020 - 2021.

Mise à jour sur les Perturbations de la chaîne d'approvisionnement, du papier, de l'impression et de la livraison 2021 - 2022 : les membres et les IG/BC ont été informés que les perturbations et les retards devraient se poursuivre. Il s'agit d'un problème qui touche l'ensemble du secteur et le monde entier. Nos équipes de production et de services aux membres s'efforcent d'y remédier de multiples façons. Contactez les services aux membres pour obtenir de l'aide lors de la commande en envoyant un courriel à memberservices@aa.org ou en appelant le 212-870-3023.

Le Conseil a approuvé les recommandations suivantes mises de l'avant par le Comité pour les Publications :

- Que le livre numérique Notre grande responsabilité en anglais, français et espagnol soit vendu au prix de catalogue de 9,99 \$.
- Que le projet pilote de frais d'envoi réduits soit mis en œuvre en tant que politique pour le département des publications et que la direction du BSG envoie une annonce préalable appropriée aux bureaux centraux et aux intergroupes.

Technologie/Communication/Services (TCS)

Le comité a examiné le procès-verbal du comité du site Web du BSG, ainsi que les rapports d'étape et les mises à jour.

Rapport d'étape sur les activités du site Web : Le développement des modèles de pages du site est presque terminé. L'équipe chargée du contenu du CSD (Communication Services Department / Département des Services de communication) est en train de saisir la copie approuvée dans les modèles de page. Le personnel des AA, les Archives et les Éditions examinent les nouvelles pages et travaillent avec l'équipe de contenu du CSD pour réviser et finaliser les pages. Les Finances et le Grapevine ont également examiné et approuvé les pages. Les plans sont en cours de finalisation pour la transition entre le site d'essai et le site de production. L'environnement d'essai a été déplacé vers la nouvelle plateforme Acquia et l'équipe s'est familiarisée avec la navigation et l'utilisation du nouveau site en nuage Acquia.

Rapport d'étape sur le design du site Web : Le développement des pages dynamiques finales est presque terminé. L'équipe du Contenu AA a terminé la mise en œuvre de Drupal (insertion de la copie approuvée, formatage, mise en page) des pages statiques livrées et de toutes les pages dynamiques prêtes. La migration des données du site existant est terminée. Le site Web

et les services connexes ont été transférés avec succès vers la plateforme Acquia. L'équipe est passée à la collaboration avec un nouveau fournisseur (Perficient), ce qui a impliqué une variété d'activités telles que la configuration et la sauvegarde du dépôt de code, la compilation des bogues et des problèmes en suspens, et des réunions de démarrage avec l'équipe du nouveau fournisseur.

Rapport d'étape sur l'Application Meeting Guide : L'équipe qui s'occupe de l'application a lancé la troisième mise à jour majeure de l'application depuis que le développement de l'App a été confié à FosterMade. L'équipe s'occupant de l'application a reçu des commentaires positifs concernant cette dernière version, qui comprenait des fonctionnalités demandées par nos utilisateurs et nos entités, ainsi que des mises à jour du code.

Application Meeting Guide – L'équipe de l'application d'AAWS, en collaboration avec Foster Made, a commencé à travailler sur une version ultérieure, qui inclura la possibilité d'ajuster le rayon utilisé lors de l'énumération des réunions et une option de présence permettant à l'utilisateur de filtrer par réunion en personne, virtuelle ou toutes. Un sondage a été envoyé aux entités connectées afin de recueillir des informations sur les obstacles à la connexion des réunions en ligne. L'équipe est convaincue que la nouvelle fonctionnalité permettra de surmonter ces obstacles.

Une initiative de sensibilisation des clients visant à améliorer l'exactitude des listes de réunions a été menée. La mise à jour, App v.3.8.21, comprend:

- Nouvelles fonctionnalités : un nouvel indicateur visuel de l'actualité, le partage d'une citation ou d'une actualité quotidienne par courrier électronique ou par message texte, l'inclusion d'informations sur les réunions lorsque vous contactez des entités.
- Inclusion du nom de la réunion concernée dans les courriels envoyés aux entités à partir d'un écran de contact détaillé de la réunion (ceci a été demandé par nos entités).
- Mise à jour du code pour résoudre les problèmes de localisation sporadiques causés par une mise à jour de Google Play Store.
- Ajout du code Google Analytics – cela fournira des statistiques sur l'utilisation de l'application.

Le Conseil a approuvé les recommandations suivantes soumises par le Comité TCS :

- Que le résumé des analyses du site Web du troisième trimestre de 2021, le rapport sur l'application Meeting Guide du troisième trimestre de 2021, le rapport sur le podcast du troisième trimestre de 2021, les rapports sur YouTube des deuxième et troisième trimestres de 2021 et le rapport sur Google Ads du troisième trimestre de 2021 présentés le 29 octobre soient transmis au Comité du Conseil pour l'Information publique.
- Continuer à examiner et à voter sur les rapports lors des réunions du comité TCS, tout en continuant à transmettre les rapports aux administrateurs avant les réunions de TCS.

Audit Interne

Le conseil a approuvé la recommandation suivante soumise par le Comité pour l'Audit interne:

- Que la matrice RACI des Ressources humaines soit soumise au Conseil.

Autres activités

Le conseil d'administration d'AAWS a examiné les propositions d'articles à l'ordre du jour de la Conférence des services généraux soumises par le Mouvement pour considération.

1. Que le Conseil d'Administration d'AAWS crée un Comité Intergroupe-Bureau Central (IGBC) dirigé par un membre du personnel non soumis à la rotation.

- La soumission a été déposée pour discussion lors de la session exécutive de l'AAWS.

2. Que la Conférence des Services généraux étudie une proposition de point à l'ordre du jour pour produire le Manuel du Service, y compris les 12 concepts, sous forme de disque compact (CD), format audio, comme cela a été fait pour les

« 12 et 12 » et le livre Alcooliques anonymes.

- Le conseil d'administration d'AAWS n'a pris aucune mesure pour transmettre cette question à la Conférence des services généraux. Les changements de format relèvent de la compétence du conseil d'administration d'AAWS. Par conséquent, la demande et le contexte seront envoyés au service des publications pour examen. Il a été noté que nous gardons constamment à l'esprit la nécessité de rendre disponible toute les publications des AA en format imprimé, audio et visuel, dans la mesure du possible.

3. Pour que la Conférence des Services généraux, et donc l'ensemble du Mouvement des Alcooliques anonymes, discute du modèle de tarification le plus équitable et le plus juste pour AAWS et les Bureaux centraux/Intergroupes

- La soumission a été déposée pour discussion lors de la session exécutive de l'AAWS.