Montréal le 18 novembre 2011.

Rapport de l'Administrateur du système informatisé du Sous-comité de l'Appel à l'Aide du CSRQNA

Je suis un dépendant et je m'appelle Laurent. Bonsoir à tous et à toutes.

Depuis la réunion du 21 octobre 2011 ce que j'ai accompli se résume comme suit :

1. Mise à jour de la liste de réunions régionale selon plusieurs sources: notamment par l'entremise de Rodolphe, de nos courriels provenant de naquebec.org, des messages laissés dans la boîte des changements (option #7), et le reste des annonces des RSGs dans les meetings. En conformité avec nos lignes de conduite je remets l'impression de la liste de réunions à l'usage des bénévoles au lendemain de la réunion régionale.

2. J'ai fait l'enregistrement des boîtes vocales appropriées. J'ai laissé les changements au responsable de la liste de réunions du s-c de littérature du CSL de Montréal et dans sa boîte et par courriel. Mise à jour à même les sites internet de naquebec.org ainsi que celui de l'ACNA et du WSO par rapport au CSRQNA. Téléchargement en amont de la liste régionale en format .pdf à naquebec.org.

3. Le Coordonnateur-adjoint du CRSQNA me demande d'inviter des bénévoles et tout autre membre ayant la disponibilité de participer à notre réunion du s-c par un vendredi soir d'automne par le biais d'internet. Ce serait intéressant de savoir comment cet exercice se passe : s'il faut qu'ils s'identifient à la manière N.A. pour qu'on sache à qui on a affaire, s'ils sont des membres votants que cela enclencherait des modifications aux lignes de conduite découlant de la 10e Tradition. À la dernière minute j'ai transmis le message à une dizaine de membres ayant accès à l'internet mais un certain nombre de bénévoles que j'ai commenté antérieurement qui nous ont laissé leur coordonnés ne m'ont jamais pris le temps de donner signe de vie! Une réponse jusqu'ici.

4. J'ai fait suite à la remise en question du nombre élevé d'appels « perdus » (plus précisément, qui passent éventuellement à la boîte des « transferts échoués ») figurant dans la compilation en demandant à 2 de nos bénévoles réguliers et qu'ils prennent en note le nombre d'appels reçus et/ou perdus pendants leur quarts : les 2 m'ont constaté qu'ils n'en ont pas perdu et les statistiques qui en ressortent en font état de la même chose! En passant l'un de ces bénévoles qui constate à d'autres moments qu'il perd des appels faute d'un service d'appel en attente, n'accuse en aucune manière un taux de 50%, et loin de là!

5. Alors j'ai procédé à l'analyse du parcours des appels (en annexe) : je le trouve sain et logique. Lorsque l'appelant raccroche avant que l'appel se rende au bénévole, il ne se produit aucune instance de la boîte 756 (« transfert échoué ») quand même que le système enregistre une demande à parler à un bénévole francophone et un « transfert » dans la boîte du quart en question.

7. Voici la compilation bimensuelle du 1er septembre au 31 octobre 2011 (=61 jours):

Total des appels : 2828 (= 1391 par 30 jours)
(De ceux-ci 182 sont passés à l'accueil anglais, dont 33 sont retournés ensuite à l'accueil français : laisse 149 = 5,27 %.)
Demandes à parler à un bénévole fr. : 1189 anglophones : 94
Transferts aux boîtes #511-574 : 64. Transferts effectués en cascade anglo: 1er adj.: 51 2e adj.: 19 3e adj.: 13 4e adj.: 8
Moins Transferts échoués fr. : 636 (jour: 565 nuit : 83) (= 553 achevés); moins transferts échoués ang.: 7 (jour : 5; nuit : 2) (= 87 achevés)
Transferts échoués moins Retour au menu principal suite à un transfert échoué : 167 (= 398); anglophones : 4 (= 3)
Moins Demandes de reprise fr : 128 (jour: 98; nuit : 30) (= 270 appels récupérés) ; anglophones : 0 (= 3 récupérés)
Demandes d'info-meeting francophone : 553; anglophone : 29. Demandes d'info-activités : Total : 69 dont anglophones : 13
Messages s-c. : C.E. CSRQNA : 3 RELATIONS PUBLIQUES : 32; H&I : 3; DISTR DE PUB : 3 ; RESP LISTES s-c LITT CSL MTL : 6; **(login=0)**;
AAA : (C.E.) : 2; ADN : 5; Changements : 26; Resp progr des bénévoles : 0; CSL Rive-Sud : 0 CSL Outaouais : 0; CSL Sud-Ouest : 2
Nombre de messages audibles boîte #456 : 103 #457 : 15 = 118; Services anglo : boîte #500 : 6; (notif: 9); PR-Helpline #491 : 5 : not. : 12
Nombre de passages avant tonalité fr jour. (#458) : 179 (= 61 supposément raccrochés)

Merci de la confiance que vous faites en moi.
Bon 24h.
Dans le service.

Laurent