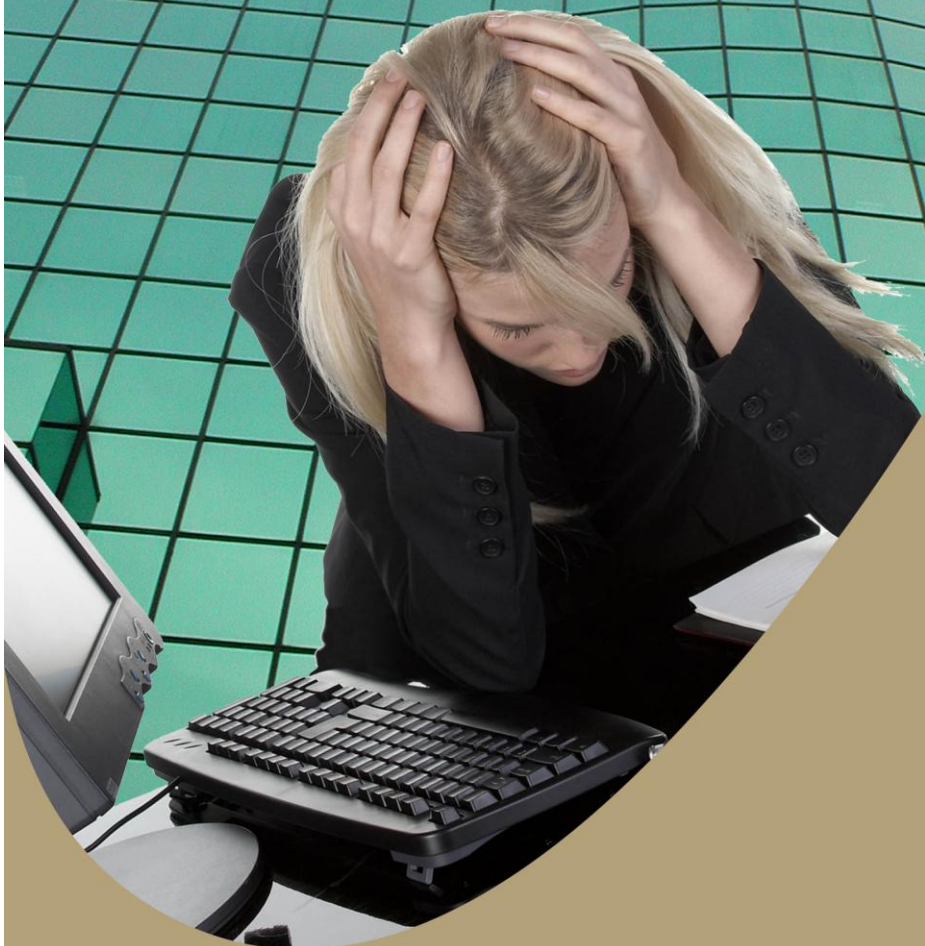


Etes-vous pour
mieux vivre votre vie ?



SOUFFRANCE DANS SON EMPLOI ?

SOUFFRANCE DANS SA VIE
PERSONNELLE ?

DECOUVREZ APPI, LE CONCEPT

sur le site www.mieuxvivreaprofession.com
ou www.acser.org

DANS CE DOSSIER, VOUS ALLEZ DECOUVRIR :

- le site : www.mieuxvivreaprofession.com
- **I'APPI** : le concept de l'Aide Personnalisée Par Internet

Le constat est alarmant : la population française vit de plus en plus mal dans son activité professionnelle, ce qui engendre souvent de graves conséquences dans la vie privée. Réciproquement, traverser une crise dans sa vie personnelle peut avoir des conséquences néfastes dans le travail. Cela s'accompagne souvent d'une dégradation des valeurs civiques et morales. En revanche, une personne épanouie et heureuse peut développer un potentiel étonnant...

Bien vivre dans son emploi et sa vie personnelle est une nécessité pour tous : pour la personne, pour son employeur et pour la société.

Ce constat a poussé une petite équipe à créer l'association ACSER.

Pourquoi ?

- Parce que la **souffrance morale**, souvent invisible, est aussi difficile à vivre que la souffrance visible déjà très largement aidée par de nombreuses associations (maladie, pauvreté etc.),

- Parce que cette **souffrance morale** trouve souvent son origine dans le contexte de plus en plus dégradé du monde du travail, avec répercussion sur la vie **familiale** (et réciproquement),

notre action de prévention ou de guérison pour « **mieux vivre dans son emploi et sa vie personnelle** » est devenue une nécessité dans notre monde d'aujourd'hui.

Comment ?

- Par une aide individuelle gratuite par internet : acser@acser.org
- Par la diffusion d'informations sur le site : www.mieuxvivreprofession.com

Ceci, afin de :

- faciliter l'information de chacun dans les meilleures conditions,
- respecter l'anonymat de la personne,
- toucher le plus grand nombre.

Internet est de plus en plus à la portée de tous :

Même si l'acquisition d'un ordinateur personnel n'est pas encore généralisée, chacun peut déjà se connecter grâce au matériel informatique mis à la disposition de tous dans les écoles, les bibliothèques, les associations, les organismes publics, les cybers-cafés...

Le site est destiné à transmettre ce « **mieux vivre** » sous forme de conseils psychologiques, techniques et pratiques pour la vie de tous les jours.

Il s'agit d'un site d'informations original, **procédé inédit**, répondant aux besoins de l'internaute sur les sujets actuels de la vie. Ces informations respectent des critères que nous appelons le **CCEPP (Clair, Concis, Exact, Précis, Pratique)**.

Il n'existe, à notre connaissance, aucun autre système de ce type (notamment gratuit) en langue française.

Pour plus de renseignements, voir *Annexe 2 : l'originalité du site* www.mieuxvivreprofession.com

Pour qui ?

Beaucoup d'associations travaillent dans le social « visible » (aide au tiers monde, aux SDF, etc.), mais très peu ont pour objectif un meilleur épanouissement dans le travail et la vie de tous les jours. Seule la misère visible aurait-elle de l'importance parce qu'elle interpelle notre conscience ?

Pourtant, de plus en plus de personnes perdent les bons repères, vivant dans un état de détresse intérieure. Celle-ci peut parfois avoir des conséquences dramatiques.

Tout cela parce que personne n'a su ou n'a pu les conseiller au bon moment.

Ces personnes vous côtoient. Peut-être s'agit-il d'un inconnu moralement isolé, un émigré mal informé ou est-ce... votre compagnon de vie, votre collègue de travail, votre voisin, votre ami, un membre de votre famille ?

Et qui, parmi nous, n'a pas eu à un moment, ce besoin d'un conseil venant de l'extérieur, d'une piste de réflexion, parfois juste d'une parole qui nous aide à trouver la solution à nos difficultés ?

Nous croyons que tous, hommes et femmes désireux de «s'en sortir», méritent notre attention.

C'est pour cela que nous voulons être prêts à répondre à celui qui cherche l'aide par le « conseil utile ». Il s'agit parfois du simple bon sens proposé par une personne ayant de l'expérience ou d'une compétence professionnelle confirmée dans un domaine précis.

C'est ce que nous voulons transmettre au travers des objectifs que nous nous sommes fixés.

Pour terminer la phase de mise en place du projet, nous avons besoin de compléter notre équipe de bénévoles par des personnes de compétences diverses.

Informations générales sur ACSER

Les sens de sa dénomination :

Action
Contre la
Souffrance dans son
Emploi et sa vie personnelle et les
Remèdes à y apporter

ou

Association
Civique et
Sociale pour son
Emploi et sa vie personnelle
Réalisés

Constitution

Fruit de plusieurs années de réflexion, l'association loi 1901 **ACSER** a vu le jour le 16 juin 2004, et s'est structurée grâce à des chrétiens venus de différents horizons, catholiques et protestants.

Il s'agit de bénévoles, cadres ou employés, mères de familles ou retraités, qui continuent à se former (relation d'aide, médiation) ou transmettent simplement leur propre expérience confirmée.

Parmi eux, pour vous renseigner :

Céline SCHMINK, notre conseillère en communication, s'efforcera de vous faire connaître notre travail par les moyens de communication existants.

Charles COQUEREL coordonne le travail de l'association. Il pourra vous renseigner sur le fonctionnement général d'ACSER.

Isabelle BONNINGUE, présidente de l'association, pourra vous renseigner sur les statistiques.

Pour plus d'informations, voir *Annexe 1: Qui sommes-nous ?*

Particularité

C'est une des rares associations à fonctionner presque exclusivement par les T.I.C. (Technologies de l'Informatique et de la Communication), tant pour l'aide à apporter aux personnes, que pour son fonctionnement interne (Acser réalise ses réunions d'assemblées générales par internet).

Un système d'expression original : le concept du CCEPP (Clair, Concis, Exact, Précis, Pratique)

Un internaute reste en moyenne 8 secondes sur un site lorsque celui-ci ne répond pas à sa recherche. Cela nous a amenés à opter pour un système « d'expression directe », dans un état d'esprit relevant de la synthèse de l'information. Tant pour les critères de rédaction de nos articles destinés à être diffusés sur le site, que pour l'aide transmise à la personne, nous avons adopté la règle du **CCEPP** : **clair, concis, exact, précis, pratique**.

Quelle définition pour le CCEPP ?

Clair : s'adapter à un langage compréhensible par les personnes à qui il est destiné.

Concis : texte court, les articles sur le site sont limités à 500 mots (une page environ).

Exact : lorsqu'il s'agit d'informations rapportées, leurs origines doivent être vérifiées.

Nous nous efforçons d'écartier les « a priori », les hypothèses...

Précis : de façon à éviter les interprétations erronées ou les confusions dans le sens des mots.

Pratique : être applicable et constructif dans la vie professionnelle ou personnelle de tous les jours.

Pourquoi utiliser le CCEPP?

- Parce que les internautes en sont demandeurs pour recevoir l'information ou la donner.
- Parce qu'il devient la forme littéraire pour communiquer par les e-mails.
- Parce que, face au foisonnement des informations, le **CCEPP** devient incontournable.
- Parce qu'en proposant seulement des bases informatives, il laisse les internautes libres de pousser par eux-mêmes leur recherche ou leur réflexion personnelle, ce qui n'exclut pas de solliciter l'auteur pour un complément d'information en cliquant en bas d'article.

Le CCEPP présente un intérêt majeur pour le grand public. Nous pensons qu'il est et sera de plus en plus adapté à l'attente de l'internaute.

En faisant le choix original du système **CCEPP**, **ACSER** répond à une demande en pleine expansion, pour répondre aux questions de l'homme d'aujourd'hui.

Quelques-unes de nos règles de base

- Pas de copie non autorisée.
- Pas de prosélytisme, ce qui n'empêche pas une certaine liberté d'expression des convictions, dans le respect de celles des autres.
- Le sérieux de nos articles : ils subissent les avis de différentes personnes indépendantes (voir annexe 2).

Mise en œuvre de nos objectifs

Pour chaque article, nous proposons **des liens** permettant à l'internaute :

- de trouver dans notre site d'autres thèmes complémentaires au sujet en question,
- de lire un témoignage vécu montrant que « ça marche » ou « ça s'est passé ainsi »,
- d'être aiguillé sur d'autres sites spécialisés dans le sujet abordé,
- de bénéficier d'une bibliographie avec les liens permettant de trouver instantanément

l'ouvrage spécialisé et éventuellement de le commander directement.

Nous **complétons progressivement nos articles par de nouveaux liens**.

Des moyens adaptés aux besoins de l'internaute :

Celui-ci dispose de plusieurs outils de recherche pour trouver le conseil spécifique à son besoin : rubrique, thème, titre de l'article, mot-clé. S'il ne trouve pas ce qu'il cherche, il peut recourir à l'**APPI** (Aide Personnalisée Par Internet) qui lui permet de présenter son besoin précis aux conseillers de l'association. Trois cas peuvent alors de présenter :

- 1 – **Si l'information existe sur le site** : le conseiller fournit le lien internet pour permettre à l'internaute d'accéder au bon conseil.
- 2 – **Sinon**, l'information inexistante est fournie par un ou plusieurs conseillers. Dans ce cas, elle peut faire l'objet d'un nouvel article sur le site.
- 3 – **Dans certains cas**, l'association n'est pas compétente pour le type de conseil demandé. Acser s'efforce alors d'orienter l'internaute vers « la bonne adresse ».

Le conseil par internet présente un intérêt certain pour l'internaute et le conseiller : gratuité, anonymat, interférences affectives limitées, souplesses de réflexion et de travail.

Pour plus d'informations sur l'APPI, voir *Annexe 3 : l'A.P.P.I. et annexe 4 : témoignages*

Le site est attractif

A chaque connexion, l'internaute peut y remarquer une nouvelle photo et un nouveau sujet de réflexion sous forme d'une citation.

En outre, il découvrira fréquemment de nouveaux articles sur la vie de tous les jours.

Cinq rubriques sont déclinées en thèmes. Tous les articles à contenu spirituel sont regroupés dans une rubrique séparée pour respecter la laïcité.

Chaque rubrique permet à l'internaute de trouver le contexte qu'il recherche : vie professionnelle ou personnelle, le côté pratique ou le domaine psychologique.

Le site est interactif

- **Un questionnaire** destiné à connaître les attentes de l'internaute nous permet d'identifier les sujets à traiter en priorité.
- L'internaute a lui-même la possibilité de communiquer **son témoignage** et de faire part de **sa propre expérience sur le sujet** (édité après validation par l'association).
- L'internaute peut facilement entrer en **contact** avec la plupart des auteurs d'articles, soit pour demander un complément d'information, soit pour solliciter l'Aide Personnalisée Par Internet (APPI) : il lui suffit pour cela de cliquer sur la vignette en bas de l'article.

Un nouveau style de moteur de recherche ?

Ni un site spécialisé avec des informations longues et détaillées, ni un moteur traditionnel renvoyant à une pléthore de sites, ACSER se situe à mi-chemin.

Nos articles sont volontairement très courts. Ils sont en quelque sorte un catalyseur. Le but n'est pas de fournir une pléthore d'informations complètes sur chaque sujet. Il est de fournir une amorce de réflexion, de donner seulement l'essentiel de l'information sur un sujet précis pour en comprendre les bases (explication et conseils qui y sont rattachés).

Cette « accroche » permet également à l'internaute de clarifier ses questions personnelles qu'il pourra exposer à nos conseillers pour approfondir ses interrogations. Celles-ci deviendront plus précises et les réponses données par nos conseillers, plus efficaces.

Lorsque nos articles seront suffisamment nombreux pour traiter les principaux sujets concernant les différents domaines de la vie, notre site pourrait constituer un nouveau style de moteur de recherche intermédiaire entre le système du mot clef (style Google) et le site spécialisé.

Ce dossier n'a pas répondu à toutes vos questions ?

Vous souhaitez plus d'informations pour rédiger un article sur ACSER et le concept APPI ?

Contactez Charles COQUEREL au 01.83.56.89.44

Vous souhaitez obtenir plus d'information sur l'APPI ?

Vous souhaitez communiquer sur ACSER ?

Contactez Céline SCHMINK au 06.13.03.50.19

Annexe 1

Qui sommes-nous ?

L'association ACSER est constituée de personnes compétentes, chacune dans sa spécialité, désireuses d'aider d'autres personnes qui souhaitent bénéficier de conseils techniques, pratiques ou psychologiques. Leur participation est dissociée de leurs fonctions, de leur travail et de leurs appartenances religieuses ou politiques.

Même si elle trouve à son origine des chrétiens issus de différents horizons, l'association ACSER n'est soutenue par aucun organisme particulier. Elle est totalement libre de tout mouvement politique ou dénominations religieuses. Elle ne fait l'objet d'aucun appel d'argent. Elle ne peut fonctionner que par les dons, les aides publiques ou privées.

La déontologie d'ACSER et de son équipe :

- **le respect de l'anonymat et de la confidentialité** des informations aussi bien professionnelles que privées auxquelles nous avons accès,
- **l'absence de discrimination** : **ACSER** est accessible gratuitement à toute personne qui la sollicite, dans le respect de chacun, quelle que soit sa sensibilité.

Le site et l'APPI, sont le fruit de nos connaissances dans le milieu du travail et dans celui de la vie personnelle. Ils sont aussi celui de différentes personnes, ouvrages, associations et organismes publics ou privés. Ils sont très appréciés (voir *annexe 4 : témoignages d'internautes*).

Nous croyons que le christianisme, dans son ensemble, a aussi quelque chose à apporter à notre monde. C'est la raison pour laquelle **il inspire notre état d'esprit.** Mais respectueux de la déontologie laïque française, nous avons séparé cet aspect sur le site (rubrique « spi et psy »).

Nous nous interdisons tout prosélytisme, toute publicité pour une dénomination, quelle qu'elle soit.

Les informations et conseils que nous fournissons, ne sont ni contractuels, ni des recettes infaillibles. Ils sont autant de jalons, de pistes de réflexion, pour répondre aux questions de l'homme d'aujourd'hui, pour lui permettre d'aller plus loin vers un « mieux vivre sa vie professionnelle et personnelle ».

Annexe 2

L'originalité du site www.mieuxvivreprofession.com

Les principales caractéristiques du site :

1 - Nous désirons répondre **à la demande des internautes** : un questionnaire destiné à connaître leurs besoins nous permet d'identifier les sujets à traiter en priorité.

2 - L'internaute a lui-même la possibilité de communiquer **son témoignage** et de faire part de **sa propre expérience sur l'article** (édité après validation par l'association).
Ces témoignages en rapport avec le sujet abordé viennent peu à peu enrichir chaque thème.

3 - **L'internaute peut entrer en contact avec l'association** ou avec un auteur d'article et peut ainsi exprimer une demande d'informations complémentaires ou de conseil personnalisé.

4 - Différents moyens sont mis en œuvre pour **faciliter les recherches de l'internaute et la compréhension du sujet abordé**.

5 - Nos **articles** ne sont édités sur le site que s'ils sont validés par les tests de trois personnes indépendantes issues si possible de milieux différents.

6 - Le **site est attractif**. A chaque connexion, l'internaute peut y voir sur la page d'accueil, une nouvelle photo et un nouveau sujet de réflexion sous la forme d'une citation.
En outre, il découvre régulièrement de nouveaux articles.

7 - Les critères de rédaction de nos articles, le **CCEPP** (voir chapitre CCEPP en page 5) sont adaptés à l'attente des internautes et des besoins de la vie actuelle.

8 - **Un style inédit** : nos articles sont volontairement très courts et ciblés pour permettre aux internautes d'accéder à l'essentiel de l'information concernant un sujet précis.

Notre site est régulièrement mis à jour. Des liens sont ajoutés, des articles sont améliorés ou même supprimés lorsqu'ils ne suscitent plus d'intérêt.

Il n'existe, à notre connaissance, aucun autre site de langue française de ce type.

Annexe 3 : L'A.P.P.I. Pourquoi ?

L'**APPI (Aide Personnalisée Par Internet)** est le moyen choisi par ACSER pour conseiller les personnes par les TIC (Technologies de l'Informatique et de la Communication).

Le principal moyen utilisé actuellement est l'e-mail.

L'APPI est le « lieu » où le conseiller transmet son savoir à l'internaute. Cela peut être simplement son expérience pratique, dans le domaine professionnel ou personnel, celui d'un cadre ou d'une mère de famille...

L'intérêt, dans l'APPI, de la communication par internet et mails :

- c'est un média qui **devient à la portée de tous**, quelles que soient les origines sociale et culturelle,
 - **souplesse de travail** pour le conseiller, choix du temps de travail et des horaires,
 - **les « interférences affectives »** conseiller/demandeur sont très limitées,
 - permet au demandeur de **garder l'anonymat** s'il le désire,
 - permet un **suivi de l'évolution** grâce à un archivage des « entretiens e-mails » passés,
 - en s'exprimant devant un clavier, les parties arrivent à **mieux relativiser que de vive voix**, à remettre plus facilement les choses à leur place, à utiliser des mots mieux adaptés au ressenti et au vécu. Ecrire son sentiment permet de mieux l'identifier, de mieux le cerner, parfois de trouver par soi-même la solution recherchée,
 - **un contexte plus confiant** pour la personne, en communiquant chez elle, dans son cadre de vie.
- En général, elle pourra s'exprimer plus facilement de cette manière.

C'est aussi :

- un **gain de temps dans l'aide elle-même** : nous croyons qu'à résultat identique, le temps passé sera globalement moins important,
 - **pas de déplacements** : une **économie** en temps et en frais, pour les demandeurs et les conseillers
 - une **économie d'infrastructures** et de frais de fonctionnement,
 - **permet de mémoriser** ce qui a été dit par écrit et d'y revenir ultérieurement pour s'y référer ou y réfléchir,
 - **les échanges** sont plus **concis**, plus facilement **maîtrisables**,
 - **pour le timide ou l'émotif**, l'échange par mails permet d'éviter les blocages.
- Ainsi, chacun pourra s'exprimer plus facilement.

L'APPI : mode d'emploi

Le demandeur sollicite le conseil d'ACSER.

Soit il trouve sa réponse directement sur le site, éventuellement en utilisant les liens.

Soit il envoie (par courriel) sa question à l'association ACSER qui la transmet suivant le cas à l'auteur de l'article ou aux conseillers compétents, susceptibles d'y répondre.

Par l'intermédiaire d'ACSER, les réponses sont renvoyées au demandeur, accompagnées d'un questionnaire permettant de préciser sa question (si besoin) ou de compléter sa demande.

Dans certains cas, le demandeur, s'il le souhaite, peut s'adresser directement à un conseiller en particulier (avec l'accord de celui-ci) si plusieurs échanges deviennent nécessaires et confidentiels. Cela peut être le cas, notamment, pour une relation d'aide psychologique.

ACSER n'est pas forcément compétent pour traiter toutes les questions. L'association peut éventuellement aiguiller le demandeur vers des professionnels spécialistes.

Les réponses des conseillers sont elles aussi basées sur les critères du CCEPP de la même façon que les articles du site. Il y a interaction entre les deux :

- le conseiller et le demandeur peuvent se référer aux sujets déjà traités dans le site comme base d'informations déjà existante.

- en corollaire, les questions du demandeur et les réponses du conseiller pourront devenir des articles publiés sur le site s'ils présentent un intérêt pour de futures demandes potentielles.

L'APPI enrichit ainsi le site grâce aux demandes des internautes.

La diversité de nos conseillers permet parfois d'obtenir des réponses complémentaires, avec des visions élargies à différents types de personnalité.

C'est une richesse supplémentaire pour le demandeur.

Dans tous les cas, l'anonymat et le secret professionnel sont respectés entre la demande personnelle et l'édition sur le site.

Annexe 4,
Et pour terminer
quelques témoignages d'appréciations

« Je suis donc allée naviguer ce jour. Je suis agréablement surprise de découvrir un site qui parle des soucis de travail. En fait j'étais un peu en recherche de conseils pour mieux gérer mes relations professionnelles et par là même avoir un bon témoignage.
Votre site est bien structuré, on trouve des conseils pratiques basiques mais qui facilitent la vie. Il est assez professionnel dans la forme et le contenu... » (Stéphanie B.)

« J'ai beaucoup aimé lire "Gagner du temps" et "Démarrer une journée". Comme c'est vrai. Je suis actuellement en train de repenser à la manière de gérer et effectuer les diverses tâches. »
(Fadi A.)

« Je tiens à vous remercier pour la réponse [rapide] ... Je vais suivre vos conseils. Un gros merci ! »
(Monique)

« Merci beaucoup pour vos réponses qui m'ont bien éclairée sur ma situation ».
« Votre initiative est très intéressante. Je trouve intéressant aussi que vous ayez mis à part le côté psy et spi... car on peut sans retenue envoyer les personnes sur votre site... » (Nadia)

« Je vous remercie infiniment de vos précieux conseils... Je ne manquerai pas de faire connaître votre site à mes amis ou connaissances tant vos conseils sont précis et précieux ». (Michèle B.)

« En tout cas, je suis surprise de la qualité de votre écoute, de votre analyse et aussi simplement du fait que vous répondiez REELLEMENT aux mails qui vous sont adressés.
Je recommanderai votre site... » (Nelly)

« Je tiens tout d'abord à remercier toute votre équipe pour la qualité et la diversité de leurs réponses. » (de Benoit)

et d'autres encore...

« Je travaille à la préparation d'une activité avec un groupe d'apprentissage. Le thème ce mois-ci concerne la prise de décision. Je suis tombée sur votre méthode DESC »

« Merci pour votre grande écoute. »

« Merci beaucoup pour votre réponse, d'une grande justesse et libre de toute "direction à prendre". Un grand merci ! »