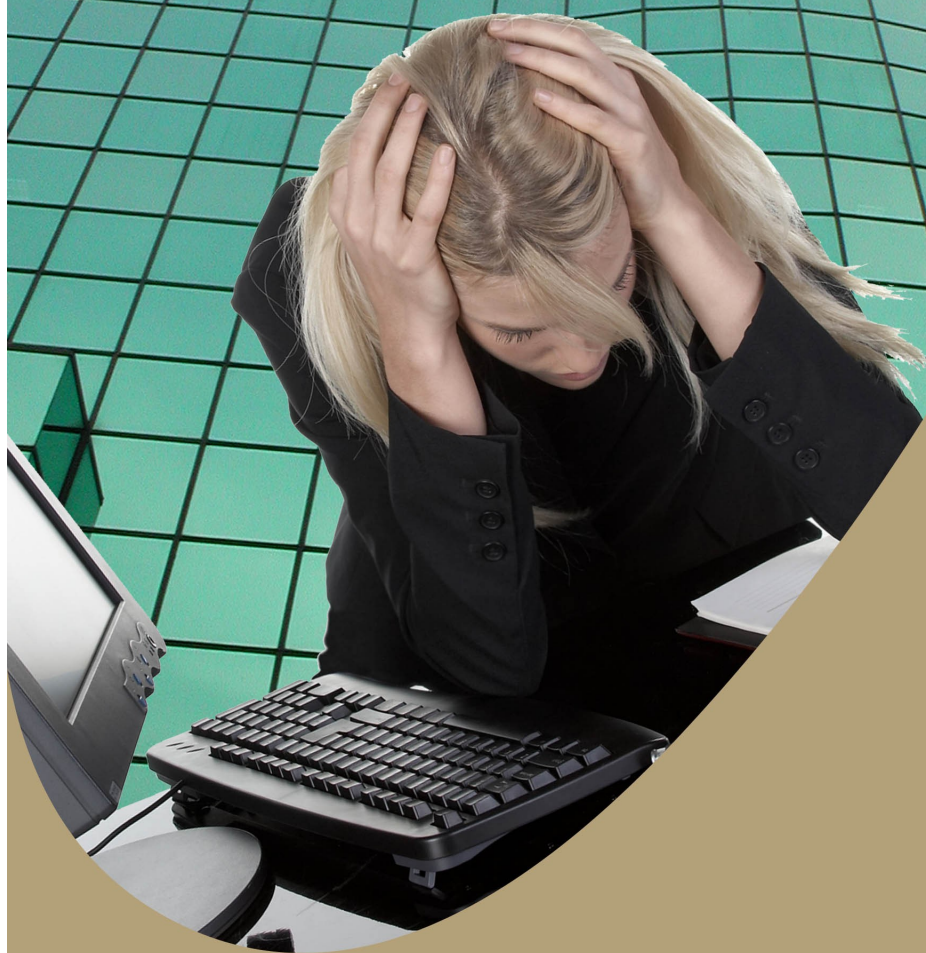




**Êtes-vous pour
mieux vivre votre vie ?**



Association AC SER

5 rue Rebeval – 75019 Paris – Tél 09.51.50.70.50

e-mail : acser@acser.org – Site : www.mieuxvivreprofession.com

Siret : 478 053 317 000 10

[Comment bien vivre sa vie professionnelle...](#)

Un résumé pour les lecteurs pressés...
(Par Isabelle Bonningue)

Comment bien vivre sa vie quand on vit mal sa profession ? Comment bien vivre sa profession quand les difficultés personnelles vous assaillent ? De multiples structures s'occupent de la souffrance visible. Mais qu'en est-il de la souffrance invisible qui prend souvent sa source dans le contexte de plus en plus dégradé du monde du travail ? L'association ACSER s'attaque au problème.

ACSER est née en 2004, sous l'impulsion réfléchie d'un couple, elle médecin du travail, lui ancien fonctionnaire de l'Office National des Forêts, tous deux bien placés pour observer les souffrances dans les domaines professionnel et personnel. Bien placés aussi pour savoir que celles-ci sont souvent soulagées par une écoute appropriée et un conseil opportun qui peut être technique ou de simple bon sens.

Leur souhait est alors de mettre à disposition du plus grand nombre, gratuitement, une banque de conseils sur les questions récurrentes de l'activité professionnelle et de la vie personnelle. Internet s'impose comme une évidence. Une petite équipe se met en place autour d'eux pour créer en 2005 le site www.mieuxvivesaprofession.com (ou encore www.acser.org) sur lequel sont proposés des conseils conformes aux attentes des internautes : clairs, concis, précis, pratiques. Le site est construit autour de cinq rubriques : Salariés, Cadres, Gestion du temps, Vie personnelle, ainsi que la rubrique Spi et psy dans laquelle sont mis à part les conseils d'ordre spirituel de façon à conserver au site son caractère laïc.

Mauvaise ambiance de travail, relations difficiles avec la hiérarchie, manque de confiance en soi, désorganisation, burn-out, indécision, handicap, anxiété,... les problématiques auxquelles ACSER peut répondre sont variées. Les internautes, au travers des questionnaires d'appréciation sur le site, ont la possibilité de réclamer des articles sur des sujets manquants. Mais certains ont besoin que soit pris en compte leur cas particulier. C'est pourquoi un service d'aide personnalisée par Internet (APPI) a également été mis en place dès 2006. Tout internaute, sans distinction d'aucune sorte, peut présenter son problème par écrit, soit par mail acser@acser.org, soit à partir des articles du site.

Un coordinateur rend anonyme la demande avant de la transmettre à la quinzaine de conseillers d'ACSER aux multiples compétences (entrepreneur, médecin, assistante sociale, juriste, ingénieur, journaliste, puéricultrice, mère au foyer, agent des impôts etc.). Les conseillers qui se sentent inspirés s'engagent à répondre dans la semaine. Les demandeurs reçoivent ainsi rapidement, gratuitement, en toute confidentialité, différentes voies de solutions à explorer, des conseils, du réconfort.

La tâche est parfois délicate et nécessite plusieurs échanges, comme avec ce jeune homme qui demande si insulter son patron justifie une mise à pied conservatoire et qui précise, dans un deuxième courrier, que son patron est son frère. L'accompagnement proposé par ACSER est en principe de courte durée. Pourtant le principal est fait : le demandeur a fait face à son problème, a écrit quelques lignes à son sujet, a compris au travers de l'écoute et des réponses d'ACSER qu'il peut aller de l'avant.

Donner à celui qui souffre cette impulsion essentielle, grâce aux conseils du site ou à l'aide personnalisée, pour sortir de l'isolement et se mettre en marche, telle est l'ambition d'ACSER.

Que vous soyez vous-même en souffrance ou disponible pour aider, vous êtes cordialement attendu sur www.mieuxvivesaprofession.com (ou encore www.acser.org).

SOUFFRANCE AU TRAVAIL ?

**SOUFFRANCE DANS SA VIE
PERSONNELLE ?**

DECouvrez LE TRAVAIL DE L'ASSOCIATION ACSER

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

DANS CE DOSSIER, VOUS ALLEZ FAIRE CONNAISSANCE AVEC :

- **L'association ACSER**
- **Le site :** www.mieuxvivreaprofession.com ou encore www.acser.org
- **L'APPI :** l'**A**ide **P**ersonnalis e **P**ar **I**nternet

A / GENERALITES

Le constat est alarmant : la population française souffre de plus en plus au travail, ce qui engendre aussi de graves conséquences dans la vie privée. Réciproquement, traverser une crise dans sa vie personnelle peut avoir des conséquences néfastes dans sa vie professionnelle.

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 répercussions sur la vie **familiale**.

Il est important d'agir afin que chacun puisse « **mieux vivre dans son emploi et sa vie personnelle** ». C'est devenu une nécessité dans notre monde d'aujourd'hui.

Pour qui ?

Beaucoup d'associations travaillent dans le social « visible » (aides au tiers monde, aux SDF, etc..), mais très peu ont pour objectif un meilleur épanouissement des personnes dans le travail et dans la vie de tous les jours.

Pourtant, de plus en plus de personnes perdent les bons repères, vivant dans un état de détresse intérieure qui 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 certain moment, besoin d'un conseil venant de l'extérieur, d'une piste de réflexion, parfois juste d'une écoute ou d'une parole, début d'un cheminement vers une 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 une aide ou un conseil. Cette aide est proposée par une équipe de personnes ayant de l'expérience ou 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 cela, nous avons besoin de compléter notre équipe de bénévoles par des personnes ayant diverses compétences.

Comment ?

Nous avons développé deux moyens d'action complémentaires :

- L'aide individuelle gratuite au moyen d'e-mails : acser@acser.org
- La diffusion d'informations sur le site : www.mieuxvivreaprofession.com

Ces deux moyens s'appuient sur Internet afin de :

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

Internet est maintenant à la portée de tous :

Même si certains n'ont pas encore d'ordinateur personnel, chacun peut se connecter grâce au matériel informatique mis à la disposition de tous dans les écoles, les bibliothèques, les associations, les organismes publics, les cybercafés...

Le site est destiné à transmettre des conseils psychologiques, techniques et pratiques pour la vie de tous les jours, professionnelle et personnelle.

Voir Annexe 2 : Quelques témoignages d'appréciation

B / L'ASSOCIATION

Bref historique

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.

Le site Internet a été mis en place en 2005. Le service d'Aide Personnalisée Par Internet (APPI) a démarré en 2006.

Constitution

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. Nous sommes tous des bénévoles, cadres ou employés, mères de familles ou retraités. Certains continuent à se former (relation d'aide, médiation) mais le plus souvent chacun transmet simplement sa propre expérience. Notre participation est dissociée de nos fonctions, de notre travail et de nos 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 réalise 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

Nous croyons que le christianisme, dans son ensemble, a quelque chose à apporter à notre monde. C'est la raison pour laquelle **il inspire notre état d'esprit**. Cependant, 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.

Nos valeurs incluent en particulier :

- **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.

Sources

Le site et l'APPI sont le fruit de nos connaissances dans le milieu du travail et dans des domaines en relation avec la vie personnelle. Ils sont aussi le fruit de différentes personnes, ouvrages, associations et organismes publics ou privés.

Fournitures

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 ».

Particularité

ACSER 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).

Pour vous renseigner

Charles COQUEREL, président de l'association, coordonne le travail de l'association. Il pourra vous renseigner sur le fonctionnement général d'ACSER. Mail : acser@acser.org

C / LE SITE

Un nouveau style de moteur de recherche ?

Ni un site spécialisé avec des informations longues et détaillées, ni un moteur de recherche 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 les principales informations sur un sujet précis pour en comprendre l'essentiel.

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 alors plus précises et les réponses données par nos conseillers, plus efficaces.

Organisation du site

Les articles sont répartis dans cinq rubriques : Salariés, Cadres, Votre temps, Vie personnelle, Spi et psy. Tous les articles à contenu spirituel sont regroupés dans une rubrique séparée (Spi et psy) 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.

Les rubriques sont déclinées en thèmes.

Des fonctionnalités tournées vers l'utilisateur

Grâce à l'unique champ de recherche, disponible sur toutes les pages du site, et aux suggestions instantanées, l'utilisateur peut accéder très rapidement à tous les articles du site, en tapant le début du titre.

Les réseaux sociaux intégrés dans le site permettent aux articles d'être diffusés facilement et aux utilisateurs de s'impliquer.

Pour accéder aux articles, l'utilisateur peut passer par plusieurs moyens : la recherche instantanée, les menus, les mots-clés ("Voir tous les articles se référant au même mot-clé"), les auteurs ("Voir les articles du même auteur"), les dossiers (Groupes d'articles, plus précis que par les thèmes ou les mots-clés). Il peut ensuite trier par date de publication, notes, titre...

A chaque connexion, l'internaute trouvera en page d'accueil un nouveau sujet de réflexion sous la forme d'une citation.

En outre, il découvrira les articles récemment publiés sur différents sujets qui concernent le travail et la vie de tous les jours.

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 », en synthétisant 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 établi et adopté la règle du **CCEPP** : **clair, concis, exact, précis, pratique**.

Quelle définition pour le CCEPP ?

Clair : utiliser 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 : pouvoir 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 e-mails.
- Parce que, face à la multiplication des informations, le **CCEPP** devient incontournable.
- Parce qu'en proposant seulement des informations de base, 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 nécessaire 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 sont soumis à l'avis de différentes personnes indépendantes (voir annexe 1).

Liens internes et externes

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

- de trouver sur notre site d'autres articles complémentaires concernant le sujet en question,
- de lire un témoignage montrant que « ça marche » ou « ça s'est passé ainsi »,
- d'être aiguillé vers d'autres sites spécialisés sur 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**.

Le site est interactif

- **Un questionnaire** destiné à connaître les attentes de l'internaute nous permet d'identifier les sujets à traiter en priorité.
- Un double système de notes pour les articles (Simple note et formulaire détaillé) permet à l'utilisateur de donner rapidement son avis, puis d'approfondir s'il le souhaite.
- L'internaute a lui-même la possibilité de communiquer **son témoignage** et de faire part de **sa propre expérience sur un sujet** (édité après validation par l'association).
- L'internaute peut facilement entrer en **contact** avec la plupart des auteurs des 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.

Pour plus de renseignements :

Voir Annexe 1 : L'originalité du site

D / L'APPI

S'il ne trouve pas ce qu'il cherche sur le site, l'internaute 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 est donnée 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, souplesse de réflexion et de travail.

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 le courriel.

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 courriels :

- c'est un média qui **est à la portée de tous**, quelles que soient les origines sociales et culturelles,
 - **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 par courriels » passés,
 - en s'exprimant par écrit, les parties arrivent à **mieux formaliser la situation**, à utiliser des mots mieux adaptés au ressenti et au vécu. Ecrire son vécu permet de mieux l'identifier, de mieux le cerner, parfois de trouver en soi 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 déplacement** : 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 courriels 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 envoyées 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 spécialisés.

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 existantes.
- 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 d'autres internautes. L'APPI enrichit ainsi le site grâce aux demandes des internautes.

La diversité de nos conseillers permet d'obtenir des réponses complémentaires, avec des visions différentes suivant la personnalité et les compétences de chacun. 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.

APPI – Approches d'accompagnement

Au travers de l'APPI (Aide Personnalisée Par Internet), l'association ACSER propose **une écoute, une relation** (même si elle n'est que très ponctuelle, l'échange est apprécié), une occasion gratuite et anonyme de formuler des choses et de prendre du recul sur ce que l'on vit de difficile à un moment donné.

Au-delà du besoin de conseil, c'est aussi l'occasion pour le demandeur d'**un travail sur soi**.

ACSER a "l'ambition" de répondre à toutes sortes de questions dans différents domaines (professionnels et personnels). Compte tenu de la diversité des situations rencontrées, on ne peut préconiser une approche unique d'accompagnement. Chaque conseiller est libre d'utiliser l'approche qui lui paraît la plus appropriée. Pour préciser cette question, voici une brève description de quelques approches d'accompagnement existantes, suivi du positionnement d'ACSER pour chacune d'elles.

- **L'approche médicale** : elle considère les carences physiques, organiques, et propose des thérapies chimiques (médicaments). ACSER encourage les demandeurs qui en ont besoin à se mettre en relation avec leur médecin (médecin traitant, médecin du travail, psychiatre etc.). Toutefois, nous essayons d'amener le demandeur à une prise de position responsable vis-à-vis de la médecine. Par exemple, au bout de 15 ans de traitement antidépresseur, nous invitons le demandeur à réfléchir à d'autres moyens d'améliorer sa situation.
- **L'approche psychanalytique** : elle se concentre sur les expériences du passé dans le but de « débloquer » les actions présentes, en rendant conscient ce qui est inconscient et qui pose problème. Si le demandeur a fait ce choix, nous l'encourageons dans cette voie tout en lui proposant d'autres pistes pour atteindre rapidement un mieux-être.
- **L'approche comportementale** : elle se concentre sur les actions. Nous donnons souvent des conseils comportementaux, par exemple pour régler des conflits.
- **L'approche relationnelle** : elle explore les relations brisées ou tordues. La systémique ou systémie, qui favorise l'approche de groupe, en fait partie. Cette approche nécessite une connaissance du demandeur dans son réseau de relation. ACSER ne répond que partiellement à ce besoin du fait que seul le demandeur est en relation avec nous et que l'écrit est une difficulté pour faire connaissance. Les conseillers qui poursuivent les échanges directement avec le demandeur à plus long terme peuvent travailler avec lui sur ses schémas relationnels mais cela sort du cadre habituel de l'APPI.
- **L'approche cognitive** : elle démontre la mauvaise façon de penser et permet un recadrage. Nous l'utilisons largement. A partir de la situation présentée par le demandeur, nous reformulons, essayons de traduire sa pensée et proposons une autre pensée pour ouvrir un nouvel horizon. Par exemple, au salarié qui souffre de la brusquerie de son patron, on pourra expliquer le poids des responsabilités pour un patron et l'intérêt pour tout le monde que les salariés soutiennent le patron.
- **L'approche directive** : l'accompagnant, en tant que spécialiste de la question, sait et conseille. Nous l'utilisons largement quand la question nous semble "technique" (question juridique par exemple). Nous gardons à l'esprit qu'une demande dite technique cache souvent une souffrance psychologique (qui n'apparaît en général que dans un éventuel deuxième courriel).
- **L'approche responsable** : faire un bout de chemin avec la personne pour lui permettre de comprendre comment elle fonctionne et de faire des choix. À l'aide de questionnement ou de pistes de réflexion (moins directives que des "conseils"), nous essayons d'amener le demandeur à plus d'autonomie. Notre accompagnement est très court (en général, un seul échange de courriel) mais peut suffire à donner une impulsion dans la bonne direction.

Dans tous les cas, le conseiller s'appuie sur **son inspiration** ! Les quelques phrases écrites par le demandeur ne donnent qu'une vue très partielle et subjective d'une situation que nous n'avons pas la prétention de cerner. Les réponses que nous faisons sont elles aussi partielles, subjectives etc....

Il n'existe pas de réponse type qui "marche" à tous les coups. C'est pourquoi il est important de conserver une équipe de conseillers avec divers parcours de vie, sensibilités, connaissances, compétences. Nous croyons qu'il est utile au demandeur de recevoir plusieurs réponses quand c'est possible.

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 ?

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

Vous souhaitez communiquer sur ACSER ?

**Contactez Charles COQUEREL
au 09 51 50 70 50**

ou de préférence,

écrivez à acser@acser.org

Annexe 1

L'originalité du site www.mieuxvivesaprofession.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 peut entrer en contact avec l'association** ou avec un auteur et peut ainsi exprimer une demande d'informations complémentaires ou de conseil personnalisé.

3 - L'internaute a lui-même la possibilité de communiquer **son témoignage** et de faire part de **sa propre expérience** au sujet d'un article (édité après validation par l'association). Ces témoignages en rapport avec les sujets abordés viennent peu à peu enrichir chaque article

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

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

6 - 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.

7 - Les critères de rédaction de nos articles, le **CCEPP** (voir chapitre dédié) 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 ou ne sont plus d'actualité.

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

Annexe 2

Quelques témoignages d'appréciation

« 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. » (Benoit)

« Merci, en quelques échanges avec vos équipiers j'ai bien plus appris qu'en certaines rencontres avec des partenaires sociaux ou assistantes sociales. J'ai déjà repris un peu confiance en moi et je sais que je suis loin d'être résignée. Merci encore » (Sylvie)

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 ! »