



Rapport de fin de mission de Service Civique

Camille VACANT

Janvier - Décembre 2018

Remerciements

Je tiens tout d'abord à remercier Jean Michel pour son accompagnement tout au long du Service Civique. Il a été mon principal interlocuteur durant ma mission. Nous avons su faire équipe. Il a toujours pris le temps de me transmettre ses connaissances et savoirs faire. Il m'a accordé sa confiance en me laissant autonomie et responsabilité ce qui m'a motivé dans mon travail. J'en suis reconnaissante.

Merci à lui et à Brigitte pour leur hospitalité. Malgré le manque de locaux de l'association, j'ai toujours été reçue chaleureusement chez eux.

Un grand merci également aux volontaires en Service Civique du Laos avec qui j'ai fait équipe. Je pense notamment à Céline et Léa dans la première partie de mon volontariat puis à Clémentine et Coralie pour la suite. Elles ont toutes fait un travail remarquable et il était agréable de travailler avec elles.

Je tiens aussi à remercier les membres du Conseil d'Administration pour leur gentillesse. C'était toujours un plaisir de les retrouver le temps d'un CA ou d'un événement.

Plus largement, merci à toutes les personnes avec qui j'ai été amenée à travailler. J'ai beaucoup appris de ces belles rencontres.

Enfin, merci à l'association Peuples et Montagnes du Mékong de m'avoir fait découvrir ce beau pays qu'est le Laos : dans un premier temps à travers les témoignages et photos des membres de l'association, puis en me permettant de confronter l'idée que je m'étais forgée à la réalité lors d'un voyage solidaire dont je garde un très bon souvenir.

Introduction

Diplômée d'une licence professionnelle de gestion des structures de l'économie sociale et solidaire, le secteur de la solidarité internationale m'attirait particulièrement. Il est important pour moi d'avoir

un travail en cohérence avec mes valeurs de tolérance et solidarité. De plus, j'adore découvrir des cultures différentes, des nouvelles façons de faire et de penser. Le secteur de la solidarité internationale me permet de combiner ces deux aspects. Mon attrait pour ce secteur s'était confirmé lors de mon stage au Mouvement International ATD Quart Monde et pendant mes deux volontariats au Pérou. J'ai donc souhaité poursuivre sur cette voie.

Malheureusement les postes sont rares et prisés dans ce secteur et laissent peu de place aux débutants. Parallèlement à ce constat, j'ai reçu plusieurs retours positifs sur le Service Civique. J'ai donc regardé les offres et je suis tombée sur celle de Peuples et Montagnes du Mékong. Il s'agissait d'une association de solidarité internationale et les missions correspondaient à mon diplôme. Il s'agissait donc d'une belle opportunité pour gagner en expérience et mieux connaître les réalités des actions des ONG.

Mes missions ont principalement consisté à m'occuper de la communication, de diverses tâches administratives et à la participation au développement de l'association.

I- Communication

a) Newsletter et appels aux dons

Depuis plusieurs années, PEMM communique sur ses actions à travers une lettre d'information appelée Info Laos. Faute de temps et de personnes pour s'en occuper, sa publication était devenue irrégulière et laissée de côté pendant de nombreux mois. Mon volontariat a été l'occasion de relancer sa publication. J'ai d'abord recréé une nouvelle maquette que j'ai ensuite utilisée mensuellement pour chaque publication. J'assurais la mise en page, l'envoi et la rédaction de certains textes. Les autres textes étaient le plus souvent rédigés par les volontaires présentes au Laos et par le président de l'association.

Outre cet envoi mensuel, nous avons régulièrement envoyé d'autres mails à des fins informatives ou pour des appels aux dons. Ces envois se faisaient avec le logiciel Oximailing.

b) Mise en page de supports de communication

Pour bien communiquer, il est nécessaire d'avoir de bons supports de communication. J'ai régulièrement été amenée à renouveler les anciens supports de communication et à en créer de nouveaux. Une part conséquente de mon temps de Service Civique a donc été dédiée à de la mise en page. Parmi les principales mises en pages que j'ai effectuées, on peut citer :

- Un nouveau Pressbook (plaquette présentant l'association et ses missions)
- Un dépliant
- Des affiches pour des événements (soirée de soutien en Bretagne, projection du film des GOUBIER)
- Divers PowerPoint
- Une plaquette de présentation pour le Voyage Solidaire
- Des fiches présentant des préconisations liées à l'Hygiène qui sont distribuées dans des villages lao
- Un guide à destination des volontaires partant au Laos, qui avait été rédigé par Léa
- Une maquette pour les rapports de mission

c) Amélioration de la présence de PEMM sur internet

Internet est devenu un moyen de communication primordial pour les associations. Il est important de se pencher sur cet aspect si nous voulons que l'association se développe et se professionnalise. Cela passe tout d'abord par le site internet de l'association qui joue le rôle de vitrine de l'association. J'ai été amenée à mettre à jour les informations du site en collaboration avec Jean Marc, le webmaster de l'association, ainsi que le président de l'association. J'ai aussi proposé une nouvelle présentation du site que j'ai créée avec le logiciel Wix.

Cela passe ensuite par la présence de l'association sur les réseaux sociaux. N'étant pas au Laos et ne pouvant pas prendre directement de photos, ce sont le plus souvent les volontaires du Laos qui postaient des publications sur Facebook. Mais j'ai aussi été amenée à en faire dès que je le pouvais. Aussi, j'ai créé une chaîne YouTube pour l'association, amélioré les pages sur Helloasso et référencé le voyage solidaire sur Voy'agir.

Je pense que cet aspect nécessite encore d'être amélioré. Mais cela prend beaucoup de temps. Le fait que ce soient potentiellement deux personnes qui me remplacent à Saint-Etienne me donne espoir. Il y a beaucoup de travail.

d) Montage vidéo

Plus que jamais, la vidéo est devenue un outil incontournable des stratégies de communication. J'ai voulu utiliser cette tendance et m'essayer au montage vidéo.

Je l'ai d'abord fait au moment de la campagne de financement participatif au profit du projet de Namphouan. D'après Sophia Lavenant de la plateforme de crowdfunding Ulule : « C'est indispensable pour se démarquer. On a calculé que les pages avec une vidéo avaient 20 % de chances de plus de réussir ». J'ai donc créé une courte vidéo du type « storytelling » présentant le projet et à quoi servirait l'argent collecté.

J'ai aussi donné un coup de main à Jean Michel pour le montage du film du chantier de Namphouan, principalement pour la voix off. Malheureusement les enregistrements audio n'étaient pas de très bonne qualité, ma voix paraissait lointaine. Jean Michel a aussi pris le temps de m'expliquer comment utiliser le logiciel de montage FinalCut Pro.

Suite à cela, je me suis dit qu'il serait intéressant d'avoir une vidéo de présentation de l'association sous un format d'une à trois minutes maximum. C'est un format souvent utilisé par les entreprises et les ONG, permettant une première approche avec la structure et permettant de susciter l'intérêt. J'ai décidé d'utiliser le logiciel Hitfilm Express, logiciel gratuit mais très complet. En parlant de ce projet avec Clémentine et Coralie, ces dernières ont été volontaires pour y participer. Coralie a notamment filmé Clémentine qui présentait l'association. Cela sera inclus dans le montage. Je n'ai pas eu le temps de le terminer durant mon Service Civique mais je compte tout de même le terminer à titre bénévole.

II- Tâches administratives

a) Comptabilité

A mon arrivée à l'association, Jean Michel qui s'occupe de la comptabilité revenait tout juste du Laos. Plusieurs mois de la comptabilité de 2017 restaient à enregistrer sur le logiciel Ciel Associations. Tâche un peu longue mais qui m'a permis d'apprendre à utiliser le logiciel. Nous sommes aussi aperçus de la nécessité d'améliorer la nomenclature des comptes utilisés. Nous en avons donc imaginé une autre, ensemble, pour 2018. Ce fut un progrès mais il s'est avéré durant l'année qu'elle n'était toujours pas vraiment adaptée. Il me semble primordial de se faire accompagner par un comptable pour 2019.

J'ai aidé à la saisie de l'ensemble de la comptabilité 2018, avec Jean Michel quand il était en France et seule quand il était au Laos. Mais nous la reprenions ensemble à son retour en France pour les dépenses que je ne comprenais pas. Pas toujours évident quand on se retrouve avec des factures écrites uniquement en Lao ou que les établissements ne donnent pas de facture ! Mais j'ai transmis un tableau à compléter pour Clémentine et Coralie afin d'éviter tous ces problèmes, on sent déjà la différence.

b) Reçus fiscaux

Je suis arrivée dans l'association en janvier, période pendant laquelle les associations envoient les reçus fiscaux pour les dons émis pendant l'année précédente. J'ai donc aidé le président de l'association à faire les reçus fiscaux des dons 2017. Cela nous a pris de nombreux jours, il fallait chercher les informations à de nombreux endroits, c'était presque un travail d'investigation. C'est ce qui m'a motivée à créer une base de données donateurs pour l'année 2018.

c) Base de données donateurs

Afin d'aider à l'édition des reçus fiscaux et pouvoir régulièrement faire le point sur les dons, j'ai créé une base de donnée avec le logiciel Access. Je l'ai mise à jour tout au long de l'année et j'ai pu envoyer les informations nécessaires à l'élaboration des reçus fiscaux des dons 2018.

d) Compte rendus de CA

J'ai rédigé les comptes rendus des Conseils d'Administrations de l'année 2018. Je les faisais ensuite relire à Annick, la secrétaire de l'association, pour qu'elle rajoute les éventuelles informations oubliées de ma part.

e) Événementiel

Plusieurs événements ont rythmé l'année 2018, dont j'ai participé à l'organisation :

- Soirée à Plein Vent
- Festival Curieux Voyageurs
- Soirée de projection du film des GOUBIER
- Soirée de soutien en Bretagne
- Organisation du voyage solidaire

f) Recrutement de volontaires

Deux vagues de recrutement ont eu lieu en 2018. La première a été le recrutement de deux volontaires pour le Laos à partir de septembre 2018. Mon implication sur ce recrutement s'est limitée à comparer les candidatures et donner mon avis sur ces dernières. Jean Michel m'a aussi montré les procédures et comment réaliser un contrat sur le site du Service Civique.

Mon implication a été plus grande sur la deuxième vague de recrutement, à savoir mon remplacement pour 2019. Jean Michel était au Laos et très occupé par les projets avec INOVAYA. J'ai donc étudié chaque candidature, contacté les candidats qui pourraient nous intéresser et envoyé des mails de refus à ceux qui n'avaient pas envoyé de candidature complète. Peu de candidats se sont manifestés. J'ai essayé de susciter plus de candidatures en postant l'annonce sur des plateformes telles que Rhône Alpes Solidaires, RESACOOOP et Makesens. J'ai aussi contacté plusieurs écoles et universités pour qu'elles diffusent l'annonce auprès de leurs étudiants ou anciens étudiants. J'ai participé à trois entretiens. Malheureusement aucun n'a abouti en 2018. Mais ma remplaçante a finalement été trouvée en 2019 alors que mon volontariat était déjà terminé. C'est Chaïmae qui prend la relève.

Je me suis parfois posée des questions sur ma légitimité en tant que Service Civique à recruter d'autres Service Civique, surtout ma remplaçante, j'avais l'impression que ce n'était pas vraiment mon rôle. Mais il était intéressant de découvrir cet aspect ressources humaines que je n'avais pas encore eu l'occasion de découvrir dans mes précédents stages.

III- Développement de partenariats

a) Réunion avec les partenaires

Le travail d'une association se fait toujours en collaboration avec d'autres acteurs. Au cours de mon Service Civique, j'ai été amenée à échanger avec plusieurs de ces partenaires et en rencontrer certains lors de réunions. Je pense notamment à des rendez-vous avec les éducatrices de Plein Vent afin d'assurer le bon déroulement du partenariat entre PEMM et Plein Vent ou encore un rendez-vous à Grenoble avec Hélène Batelier de l'ONG Pédiatres du Monde afin d'amorcer un partenariat (j'ai aussi participé à la rédaction de la convention de partenariat). J'ai participé à un atelier sur le thème de la coopération entre entreprises et associations organisé par RESACOOOP (c'est d'ailleurs grâce à cet atelier qu'un contact entre INOVAYA et PEMM a été possible) et j'ai participé à plusieurs réunions avec INOVAYA. Enfin j'ai participé à des réunions d'information organisées par l'Agence Micro Projets sur les processus de demande de financement et Alvarum sur la participation à la Course des Héros.

b) Recherche de financements

Sans argent, pas de projet. C'est le nerf de la guerre. La recherche de financement n'a pas été ma mission principale mais j'y ai pris part tout au long de mon volontariat.

J'ai repris le dossier de demande de financement du projet garage que Céline avait écrit afin de le faire correspondre au format et aux attentes de l'Agence Micro Projets.

J'ai monté un dossier de demande de subvention auprès de la Caisse d'Epargne pour le projet de rencontre entre les jeunes de l'Institut Plein Vent de Saint-Etienne avec les jeunes du Centre pour

jeunes sourds de Luang Prabang, sous forme de voyage au Laos. Ce projet a été suspendu car la direction de l'Institut Plein Vent ne souhaite pas donner suite au projet pour le moment.

J'ai cherché des mécènes à partir du e-répertoire des mécènes d'Admical. J'ai donc scruté près de 190 sites internet de fondations et d'entreprises ayant des politiques de mécénat afin de comprendre leur politique de RSE et sélectionner celles qui pourraient potentiellement être intéressées par nos projets. J'ai gardé ma sélection sous forme de tableau Excel que j'ai transmis au président de l'association et Clémentine.

Ma participation à la recherche de financement s'est aussi traduite par les appels aux dons, les campagnes de crowdfunding et l'aide à l'organisation d'événements de soutien à l'association dont j'ai parlé précédemment.

J'ai aussi inscrit Peoples et Montagnes du Mékong sur le site Helpfreely, permettant de collecter des dons lors d'achats en ligne, sans frais supplémentaires pour l'acheteur. Mais les contributions sont assez faibles.

Il a été très formateur de participer à ces recherches de financement. Cela m'a permis de me familiariser avec les différents bailleurs existants, les processus de demandes de subventions et les diverses techniques de levées de fonds. J'ai aussi eu la chance de recevoir des conseils par le biais de la société INOVAYA avec qui PEMM est en partenariat.

IV – Participation à la vie de l'association

De façon plus globale, j'ai participé à la vie quotidienne de l'association dans ses activités menées en France. J'ai été en contact permanent avec le président de l'association pendant un an, qui m'a montré le panel des choses qu'il faisait pour l'association. Je lui donnais souvent un coup de main sur certaines choses, une aide trop faible pour valoir le coup de les détailler mais cela m'a permis de visualiser l'ensemble des tâches qu'une organisation comme PEMM a besoin. A titre d'exemple de missions ponctuelles connexes : l'aide à l'organisation de l'AG, la participation à la recherche d'un local, la traduction de documents en anglais ou encore aider à chercher un don de matériel médical.

J'ai pu être en contact avec plusieurs bénévoles français de l'association, qui apportent ponctuellement leur aide à l'association. C'est ça une association : un collectif qui porte un projet. Etre à Saint-Etienne m'a permis de vivre cet aspect là que j'aurais moins ressenti si j'avais été au Laos.

Conclusion

Si je devais résumer mon année de Service Civique en un mot, ce serait « formateur ». J'ai beaucoup appris de cette expérience, que ce soit en termes de compétences ou en termes de connaissance du secteur de la solidarité internationale.

En voyant l'offre de Service Civique, j'avais peur de ne pas avoir grand-chose à faire pendant l'année. Mais c'était tout le contraire. Il y avait toujours beaucoup à faire et je n'avais d'ailleurs pas le temps d'effectuer tout ce que je voulais faire, ce qui était un peu frustrant parfois. Mais maintenant il y a peut-être deux personnes qui me vont me remplacer, ce qui devrait améliorer les choses.

Pour faire ce volontariat, il fallait savoir travailler en autonomie. J'ai beaucoup travaillé seule depuis chez moi, ce qui pouvait des fois être source de motivation et d'autres fois être source de démotivation. Source de motivation car je suis quelqu'un d'indépendante et j'aime pouvoir être autonome. Mais parfois, voir d'autres gens travailler pour la même cause aurait pu me motiver davantage. Ce n'est pas la même chose de savoir qu'ils le font que de voir qu'ils le font et échanger de façon plus constante que par mail ; ce n'est pas la même dynamique.

Peuples et Montagnes du Mékong reste encore une petite structure. Cela m'a permis de pouvoir toucher à la plupart des missions de l'association, de près ou de loin. Cela m'a aussi permis d'avoir plus de responsabilités au sein de l'association. Mais cela n'aurait pas été possible sans la confiance que m'a accordée Jean Michel. Elle m'a motivée, d'autant plus que je pouvais prendre des initiatives. Pour cela je lui en suis très reconnaissante.

J'ai particulièrement apprécié pouvoir agir pour le développement de l'association. Petit à petit, elle se développe et se professionnalise. Les projets avec INOVAYA amènent d'ailleurs l'association encore un peu plus loin. Elle reste cependant fragile car trop dépendante d'une seule personne : le président de l'association. Il est important qu'il y ait une plus grande mobilisation des membres de l'association, notamment des membres du Conseil d'Administration.

Je souhaite bonne continuation à l'ensemble des membres de Peuples et Montagnes du Mékong.