

Rapport de fin de mission

Septembre 2019 à Septembre 2020

Saint-Etienne, France



**SERVICE
CIVIQUE**

Une mission pour chacun
au service de tous



SOMMAIRE

| | |
|---|---|
| REMERCIEMENTS | 2 |
| MISSIONS PRINCIPALES | 3 |
| Communication | 3 |
| Gestion administrative | 3 |
| Développement de projets et financements | 5 |
| MISSIONS ANNEXES | 6 |
| Partenariats | 6 |
| Évènementiel | 7 |
| Recrutements et transition | 8 |
| CONCLUSION | 9 |

REMERCIEMENTS

Mon année en tant que service civique pour Peuples et Montagnes du Mékong touche à sa fin, et avec elle, une succession de belles découvertes.

Merci à l'association Peuples et Montagnes du Mékong d'exister et de participer à la construction d'un monde meilleur. Merci à ses membres de la faire vivre.

Merci aux nombreux professionnels de la santé qui vont au Laos apporter leur expertise.

Un grand merci à Jean-Michel, pour m'avoir tant appris et m'avoir ouvert les portes de l'humanitaire comme je l'espérais. Partenaire de travail et formateur, mais aussi une personne très humaine et investie dans ce qui le passionne. Nos joutes verbales, nos « vives » discussions au sujet de l'administratif et nos skypes avec la caméra mal cadrée me manqueront (un peu).

Un grand merci également à Brigitte pour m'avoir accueillie chez elle à de si nombreuses reprises. Elle a su être de bon conseil mais aussi un soutien quand j'en avais besoin.

Merci à Delphine et Quentin pour leur travail passionné et acharné, ça a été un plaisir de travailler avec vous et de suivre vos aventures au Laos. Encore merci Quentin, cette fois pour m'avoir aidée avec mes lacunes dans la gestion de projets en me conseillant et me partageant ce que tu avais pu apprendre auparavant. J'espère que vous réussirez tous les deux dans vos projets.

Merci aux membres du Conseil d'Administration qui ont su m'encourager dans ma mission.

Merci plus généralement aux bénévoles et aux membres de l'association pour leur motivation et leur investissement.

Merci à tous les professionnels que j'ai pu rencontrer pendant cette année, qui m'ont permis d'affiner mes projets professionnels et d'améliorer ma connaissance du secteur humanitaire.

Quand au COVID, je ne lui dit pas merci pour avoir annulé ma mission au Laos, mais ce n'est que partie remise !

J'espère que les nouveaux volontaires sauront reprendre le travail en cours et qu'ils pourront pleinement profiter de tout ce que cette mission a à leur apporter. Je leur souhaite bon courage et c'est avec plaisir que je les accompagnerais à leur arrivée.

I - MISSIONS PRINCIPALES

A. Communication

L'une de mes missions principales dans l'association était de gérer sa communication : Les réseaux sociaux, la publication de la newsletter, la mise à jour du site internet.

Il faut veiller à être régulier et à entretenir l'activité sur les différents réseaux sociaux (Instagram et Facebook). Tout en pensant à varier les supports et l'information. N'étant pas au Laos, ce sont souvent les volontaires au Laos qui postaient les actualités quotidiennes, que je me chargeais de compléter et corriger. L'une des missions est aussi d'être en constante interaction avec les volontaires au Laos.

Pour le site internet, j'ai dû apprendre à utiliser un hébergeur de site (WIX) ainsi que gagner des compétences en référencement de site.

En début d'année, j'ai pu améliorer le support de la newsletter, en utilisant un autre logiciel d'édition. Désormais, elle est plus interactive, plus lisible et plus complète. À mon arrivée et sur proposition de Jean Michel, nous avons introduit une nouveauté dans la newsletter. Chaque mois, j'y écrivais un article spécialisé, dans une thématique autour du Laos ou de l'Asie du Sud Est. L'objectif était de rendre plus professionnelle la newsletter tout en intéressant les personnes à d'autres problématiques et sujets qui concernent le Laos.

Ces supports de communication, servent à informer les membres des activités de l'association, à récolter des dons en partageant les campagnes de crowdfunding mais aussi à faire connaître l'association. Ils assurent la crédibilité de l'association et permettent d'être totalement transparents sur nos activités. Ils sont la vitrine de l'association.

Beaucoup de choses restent à faire et une amélioration permanente des supports de communication est nécessaire.

B. Gestion administrative

[Comptabilité :

Depuis début 2019, PEMM utilise un nouveau logiciel de comptabilité : InexWeb. Je suis donc arrivée pendant la première année comptable en cours avec ce nouveau logiciel. Nous avons dû avec Jean-Michel apprendre à utiliser ce logiciel et pour bien le prendre en main, nous avons été aidés par le comptable Monsieur Bastien MACHABERT. La prise en main n'a pas été facile, car ce logiciel est fait pour des professionnels. De plus, de nombreuses erreurs avaient été faites

précédemment à cause du manque de maîtrise de ce logiciel et j'ai dû vérifier et reprendre plusieurs mois de comptabilité dans leur intégralité. Il m'a donc fallu développer des compétences et des connaissances en comptabilité dont j'ignorais tout jusqu'alors.

Nous recevons les dons par internet sur HELLOASSO que j'ai dû aussi apprendre à maîtriser. Ces deux outils sont essentiels dans la gestion administrative des associations.

Reçus fiscaux :

En lien étroit avec la comptabilité, les reçus fiscaux sont une tâche essentielle dans la vie des associations. En Janvier 2020, nous nous sommes attelés plusieurs jours à leur édition. A cause des difficultés de la comptabilité, d'autres difficultés ont ressurgi sur la réalisation des reçus fiscaux.

Pour que ces problèmes ne se reproduisent pas dans les années à venir, nous avons investi dans un logiciel de gestion des données pour les associations, OHME, qu'il a fallu à son tour prendre en main. Ce logiciel de gestion des dons et des adhésions génère les reçus fiscaux automatiquement.

Comptes rendus du CA :

A chaque CA, j'étais chargée de prendre des notes et rédiger un compte rendu que j'étoffais généralement de quelques informations complémentaires pour permettre une meilleure compréhension à un public large. La secrétaire et/ou le président le relisaient ensuite.

Divers :

Au cours de mon service civique, j'ai également eu des missions administratives ponctuelles telles que des demandes d'autorisations et d'attestations pour lesquelles je devais me rendre à la mairie. A plusieurs reprises, nous nous sommes également posée la question de la recherche d'un local (bureaux) ou de locaux pour nos événements (CA et AG).

Plus récemment, j'ai eu la chance de participer au recrutement de mon remplaçant pour lequel j'ai pu donner mon avis mais aussi répondre aux questions des candidats.

Je pense aussi avoir pu apporter un regard neuf sur les activités de l'association et donc sur ses difficultés. J'ai aussi pu mettre en place des outils pour améliorer son fonctionnement : livret du service civique, mise en place d'un suivi des missions afin de mesurer leur impact, outils de communication interne, procédure pour la comptabilité, maquettes et nomenclatures types pour le suivi, les fiches projets, crowdfunding, newsletter etc.

C. Développement de projets et financements

[Financements :

Les difficultés pour obtenir les fonds nécessaires à la réalisation de nos projets sont courantes dans ce type d'association, et les levées de fonds sont d'autant plus vitales pour la survie d'une petite association telle que la notre qui fonctionne avec peu (voir pas) de réserves. Plusieurs modes de financements, sont utilisés par les associations.

Parmi eux PEMM utilise tous ses supports de communication pour faire des appels au dons. Afin de s'assurer une indépendance, PEMM compte énormément sur ses donateurs particulier. J'ai notamment rédigé les campagnes HelloAsso pour CHOM ONG 2020 et pour les adhésions 2020. Les dons réguliers sont un enjeu important pour les petites ONG, leur permettant de s'assurer une trésorerie régulière dans l'année. Elle permettrait entre autres de louer un local associatif et d'avoir un permanent en Volontaire de la Solidarité Internationale.

Toutefois, le mode de financement principal de PEMM est la demande de subvention auprès des organismes tels que les fondations ou les organismes de solidarité internationale. J'ai participé activement sur plusieurs demandes de financements auprès de l'Agence Micro Projet, du CDC mais surtout auprès du Fond eau de Lyon pour financer le projet d'adduction d'eau de CHOM ONG. Avec Jean-Michel et Quentin nous avons également travaillé sur la demande de subventions du projet NAVANG.

A plus petite échelle, j'ai permis à l'association de devenir bénéficiaire du moteur de recherche de LILO, néanmoins ce mode de financement est comme ils le disent eux même au « goutte à goutte » et nécessite une mobilisation massive de nos membres.

Fiche projet : https://www.lilo.org/fr/urgence-medicale-au-laos/?utm_source=urgence-medicale-au-laos

Article explicatif : <https://www.peupleetmontagnesdumekong.fr/post/nous-soutenir-sur-lilo>

En temps normal PEMM peut également compter sur les écoles pour faire des opération bol de riz. Cette année toutefois, l'idée est venue trop tard et avec le COVID aucune de ces opérations n'aurait pu se tenir.

Plusieurs autres pistes de financements existent et doivent être explorées. Nous souhaitons en mettre certaines en place pendant la deuxième partie de mon service civique, mais cet élan a été coupé avec le confinement. Les événements de cette année ont provoqué un énorme manque à gagner pour la plupart des associations qui doivent continuer à vivre et payer leurs charges, avec une trésorerie perdue représentant plusieurs mois de travail. La crise qui s'annonce ne nous rassure pas, quand à l'avenir des petites associations vivant de la générosité des donateurs, et c'est le monde de la solidarité dans son intégralité qui est aujourd'hui en danger.

[Gestion de projets :

Mon projet professionnel étant de devenir chef de projet, le volet de ma mission qui concernait la gestion de projet m'a particulièrement intéressée. J'ai ainsi pu découvrir et me former aux cycle de gestion de projet : conception, montage, financement, suivi et évaluation. Jean Michel et Quentin, qui avait fait des études dans le secteur notamment, ont pu m'apporter leur expertise. Nous avons travaillé sur plusieurs projets d'adduction d'eau pour le village de CHOM ONG et le dispensaire de NAVANG. J'ai pu participer dès la phase de réflexion pour le montage du projet, avec les recherches et analyses sur les potentielles sources où nous pourrions réaliser un forage, avec quels prestataires et partenaires locaux. Cette eau serait ensuite filtrée afin de la rendre potable. Nous prévoyons également un réseau d'assainissement, et plus tard des campagnes de sensibilisation à l'hygiène. J'ai essentiellement participé à la réflexion lors du montage et pour la rédaction de la demande de financement. Il s'agissait de l'une de mes plus importantes activités depuis que j'étais arrivée à PEMM et je suis heureuse de la confiance qu'on m'a donnée.

A plusieurs reprises, j'ai pu également m'occuper d'éléments de logistique en lien avec nos projets, notamment pour l'envoi de matériel au Laos.

II. MISSIONS ANNEXES

A. Partenariats

Depuis mon arrivée, j'ai eu la liberté d'entreprendre plusieurs démarche partenariales afin de financer les projets de l'association ou obtenir une aide gratuite.

[Organismes de solidarité

Pendant mon service civique j'ai pu rencontrer différents acteurs de la solidarité et développer des partenariats avec eux.

En particulier avec le Programme Solidarité Eau, qui nous a accompagnés dans le montage de nos projets d'adduction d'eau. M. MOUTON était notre contact au sien du programme nous apportait un avis sur notre dossier, sur les points à améliorer ou à compléter.

Le mécénat de compétence est également une piste intéressante à développer pour les associations. Il consiste à mettre à disposition leurs salariés et leurs compétences, en recouvrant leurs frais (déplacements logements etc). Nous devons entamer un partenariat avec la fondation ARTELIA (un groupe international multidisciplinaire de conseil, d'ingénierie et de management de projet dans neuf domaines d'activité : bâtiment, multi-sites, industrie, eau, maritime, environnement, énergie, transport, ville). Ce partenariat s'articule autour de nos prochains projets de chantier qui ont du être repoussés à l'année 2021.

Centres sociaux établissements scolaires et établissements d'enseignement supérieur

Une éducatrice en centre social, d'origine Laotienne et intéressée par nos activités a proposé d'organiser un échange culturel entre le Laos et les enfants de son centre. Échange dans le quel PEMM serait le lien. Nous prévoyions d'entamer une correspondance entre les enfants du centre social de SAINT ETIENNE et les enfants du centre d'enfants sourds et muets de LUANG PRABANG. Lors de mon voyage au Laos, je devais emmener leur correspondance puis ramener les réponses et réaliser un exposé pour les enfants.

J'ai également commencé à établir des relations avec différentes écoles de SAINT ETIENNE. Dans un premier objectif de récolte de fonds avec des opérations bol de riz mais aussi pour sensibiliser les jeunes à l'engagement dans la solidarité internationale et ouvrir leurs horizons à l'Asie du Sud-Est.

J'aurais ainsi pu participer à l'amélioration de l'image locale de l'association. Celle-ci est très bien implantée au Laos mais peu visible en France.

B. Évènementiel

Le calendrier de PEMM est rythmé par différents événements au cours de l'année :

2Le voyage Solidaire

Mon rôle, essentiellement avant le voyage, était d'aider les participants à organiser leur voyage en répondant à leurs questions, notamment lors de la réunion d'information et son compte rendu.

2Le festival Curieux Voyageur

Faisant partie des événements annulés à cause du COVID, je n'ai pu voir sa concrétisation. Néanmoins, j'ai pu voir une partie de sa préparation avec la réservation du stand et la réflexion autour des animations que nous souhaitions faire pendant le festival.

2L'assemblée générale

Prévue en initialement en juin, l'Assemblée Générale a été l'objet de réflexion, de recherches et d'une communication accrue. L'objectif étant de rendre compte de nos activités mais aussi à cette occasion de renouveler les adhésions.

2Formations

Ce volet ne fait pas à proprement parler de mes missions, mais bien des avantages de mon service civique. Tout au long de ma mission, j'ai pu me former lors de stages de formation avec des organismes acteurs du développement (RESACOOOP, Association des Fundraisers France, AMP).

C. Recrutement et transition

Une activité très ponctuelle de mon volontariat a consisté à participer au recrutement du prochain

volontaire à mon poste. Sans m'étendre dessus, j'ai pu ainsi apporter mon point de vue sur les qualités requises pour mon poste mais aussi permettre aux candidats de se projeter dans leur mission en ayant des contacts avec eux. J'en ai retiré des compétences en ressources humaines car j'ai pu me faire l'idée d'un recrutements, de la manière dont l'on fait passer des entretiens et comment on prend la décision d'un candidat plutôt qu'un autre.

Ce qui m'a le plus importé dans cette mission a été d'assurer une transition douce pour le volontaire à venir. En effet, lorsque je suis arrivée j'ai pu avoir la chance de rencontrer ma prédécesseure et recevoir ses conseils. Elle a pu me former sur certains points. Toutefois, la formation était essentiellement à l'oral et très condensée car nous disposions de peu de temps. De plus, certains points n'étaient pas entièrement maîtrisés et j'ai eu à traiter avec plusieurs nouveautés lors de mon service civique que personne ne pouvait tout à fait m'expliquer. Afin de faciliter l'arrivée des nouveaux volontaire, j'ai estimé nécessaire de leur fournir un support papier avec l'ensemble des éléments dont ils pourront avoir besoin, mais aussi afin qu'ils aient une idée claire de ce qui les attend dans l'année. De plus, ce genre de transmission permettra d'éviter que certaines informations soient perdues ou que des projets en cours de réalisation ne soient pas repris, comme ça a pu être le cas auparavant.

CONCLUSION :

Points négatifs :

Mes principales difficultés ont été avec la communication et la mobilisation de notre réseau. La communication en interne est parfois difficile, et des incompréhensions peuvent rendre notre tâche difficile surtout d'un pays à l'autre puisque nous travaillons entre la France et le Laos où sont basés d'autres volontaires. Pour pallier à cette difficulté, nous avons mis en place des outils qui permettent de clarifier nos échanges, nous prenons également rendez-vous pour nous appeler tous ensemble par skype. La mobilisation du réseau de l'association est compliquée puisqu'il s'agit pour beaucoup de personnes peu habituées aux outils informatiques, hors mon outil principal est internet. Il faut donc apprendre à clarifier et simplifier au maximum tout ce qui passe par le net. J'ai également du mal à mobiliser le réseau plus proche, parfois des membres de l'association en raison de la différence d'investissement et de motivation de chacun. Il n'y a pas vraiment de solution à cela hormis proposer une participation moins lourde et chronophage aux membres n'ayant que peu de temps à donner. De plus, comme je l'ai évoqué dans le point sur la transition entre les volontaires, j'ai eu des difficultés à récupérer tout ce qui était en cours et me suis parfois rendue compte trop tard que certaines choses auraient pu être faites.

Points positifs :

Rapidement, je me suis sentie intégrée dans cette association à taille humaine, où chaque membre a son expérience à apporter. Le contact avec chacun d'entre eux m'a permis de m'enrichir. J'ai la chance d'avoir eu des activités très diversifiées et une grande liberté d'action. J'ai été entourée et accompagnée, tout en ayant la possibilité de proposer des projets et nouveautés. J'ai pu rencontrer des personnes de toutes les professions qui entourent le travail humanitaire : des médecins, des chefs de projets, des spécialistes du développement, des bailleurs, des professionnels de l'eau.

Mais ce que j'ai le plus apprécié c'est l'engagement tenu par mon tuteur (et recruteur) que cette mission de service civique soit formatrice. Jean-Michel prends le temps de nous expliquer les et le fonctionnement des associations. Il veille à nous renvoyer fréquemment des documents informatifs en vue de nous former et nous instruire. Ce qu'il ne peut nous apporter, il nous l'apporte en nous faisant participer fréquemment à des formations organisées par d'autres acteurs de la solidarité (RESACOOOP, association française des fundraisers).

Ces sources d'enrichissement permanent m'ont permis de préciser mes objectifs professionnels et de me créer une solide expérience qui sera un atout dans mon parcours professionnel futur.

Malgré l'annulation de mon voyage au Laos, j'espère pouvoir le faire plus tard en 2021. J'ai hâte de pouvoir découvrir ce pays dont j'entends parler depuis des mois, et que je n'ai pas encore eu l'occasion de visiter, avec en plus la possibilité de voir nos volontaires en actions et nos projets en cours sur le terrain. Sans doute de belles découvertes mais aussi la possibilité de constater la dure réalité du terrain et du Laos.

Beaucoup de choses se sont passées depuis mon arrivée et beaucoup restent encore à accomplir afin de construire un monde plus solidaire et plus juste.