



Chapitre 12 : Comment une organisation communique-t-elle avec ses différents acteurs ?

Etude de cas : L'association SPA

La Société protectrice des animaux (SPA) est la première association de protection animale en France. Créée en 1845, elle a été reconnue d'utilité publique en 1860. Ses missions consistent à :

- lutter contre la maltraitance et les abandons
- recueillir et héberger les animaux abandonnés, perdus ou maltraités et leur trouver un foyer ;
- soigner les animaux des propriétaires démunis ;
- sensibiliser le grand public et en particulier les jeunes à la protection animale ;
- responsabiliser les propriétaires d'animaux ;
- s'engager auprès des pouvoirs publics pour faire évoluer la cause animale.



A l'aide des documents répondez aux questions suivantes :

1. Caractériser l'organisation SPA.
2. Identifier les problèmes de management auxquels fait face la SPA.
3. Caractériser les solutions managériales apportées par la SPA pour répondre à ces problèmes.
4. Expliquez comment ces solutions permettent de répondre aux problèmes rencontrés par la SPA.

Document 1 : L'association en quête de bénévoles

Valérie Svec, Société protectrice des animaux (SPA) : « Nous sommes constamment à la recherche de nouveaux bénévoles. On doit faire face à un gros turn-over parmi les étudiants et les personnes en insertion qui nous aident. Il est très difficile de fidéliser des bénévoles pour un engagement régulier d'une demi-journée par semaine pour s'occuper des chats ou aller

promener les chiens. Les jeunes ont un peu plus de mal quand il s'agit de nettoyer les chenils, ce qui fait aussi partie de la vie d'un refuge. On recherche aussi des bénévoles pour de petits travaux ponctuels. Beaucoup de gens sont pleins de bonne volonté à la rentrée et s'inscrivent partout, sans forcément donner suite sur la durée. »

Mathieu Péllicart, Rémy Quémener, *Le Télégramme*, 7 septembre 2018

Document 2 : La SPA de Luynes saturées

Actuellement, plus de cinquante chats sont à adopter au refuge de Luynes. Mais ce qui inquiète le plus les équipes, c'est l'arrivée croissante de chiens. Ils sont 80 aujourd'hui, impossible d'en accueillir d'autres. Dans le même temps, le téléphone sonne régulièrement à l'accueil, le plus souvent pour se renseigner quant aux démarches à suivre pour abandonner son animal de compagnie. Pour éviter d'en arriver là, les équipes de Malitourne proposent aux personnes qui viennent abandonner leurs animaux de nombreuses solutions. Une méthode qui porte parfois ses fruits mais, selon le responsable du refuge Chris Dowson, lorsqu'une adoption n'est pas responsable, elle est facilement vouée à l'échec.

Clémence Gourdon Negrini, Radio France/France Bleu,



La SPA a accentué en 2018 sa communication institutionnelle sur la lutte contre la maltraitance et l'importance de la stérilisation, tout en accompagnant les temps forts d'adoption tout au long de l'année. Ces actions permettent à la SPA de rappeler ou de faire découvrir au public l'ensemble de ses missions et ses diverses actions sur le terrain en faveur de la cause animale.

Le développement de la visibilité de la SPA qui s'est accrue depuis quelques années nous a permis d'accroître considérablement les adoptions (+ 10 000 chaque année depuis 2012) et de collecter plus de fonds, nécessaires au bon fonctionnement et à la pérennité des actions de l'association. L'investissement en communication a représenté 1,60 million d'euros en 2018.

Les portes ouvertes : un temps fort pour les refuges

Les portes ouvertes ont eu lieu les 2 et 3 juin, et les 6 et 7 octobre dans l'ensemble des refuges et maisons SPA. Elles ont été soutenues par une campagne d'affichage et de presse nationale complétée par des relations presse, ainsi qu'un dispositif digital. Ces événements incontournables ont permis cette année à 2 403 animaux de trouver un foyer aimant.

La campagne d'été

La SPA a de nouveau appelé durant l'été à la mobilisation de tous pour sensibiliser à l'abandon, un phénomène malheureusement encore

très présent et contre lequel elle lutte sans relâche. En 2018, la campagne « Cet été, adoptez le geste qui sauve » a invité le grand public à agir concrètement en soutenant la SPA et ses équipes qui mettent chaque jour leur savoir-faire au service des animaux recueillis en refuge. [...]

Communication interne

La première édition des Oswards a été organisée pour valoriser au sein de la SPA les actions et initiatives des salariés et des bénévoles en faveur de l'association et de la protection animale, et remercier l'investissement des équipes qui œuvrent au quotidien pour la réalisation de nos missions. Il a été proposé aux équipes de candidater dans dix catégories : meilleur accueil des animaux, meilleure enquête, meilleur engagement bénévole, meilleure action solidaire, meilleure action de Club jeunes, meilleure action de médiation animale ou de sensibilisation, meilleur(e) sauvetage ou rééducation, meilleure action de promotion, meilleure animation, meilleure communication digitale.

Tous les candidats ont été conviés à une cérémonie à Paris le 15 mai 2018, lors de laquelle les candidatures des trois nominés de chaque catégorie ont été présentées par une projection de mini-films. Le gagnant de chaque catégorie a été annoncé.