

L'INFO-RESEAU

L'actu du Réseau Centres de Soins Faune Sauvage

Des pistes pour améliorer la satisfaction de nos bénévoles



SOMMAIRE

Le P'tit mot.....	p.1
Actualités.....	p.2
Dossier :	
Des pistes pour améliorer la satisfaction de nos bénévoles.....	p.3
Pour les membres.....	p.6

LE P'TIT MOT

Le Réseau entame sa **4ème année d'existence** et accueille son **34ème adhérent**, merci à tous nos membres de faire avancer à nos côtés les intérêts de la faune sauvage en détresse !

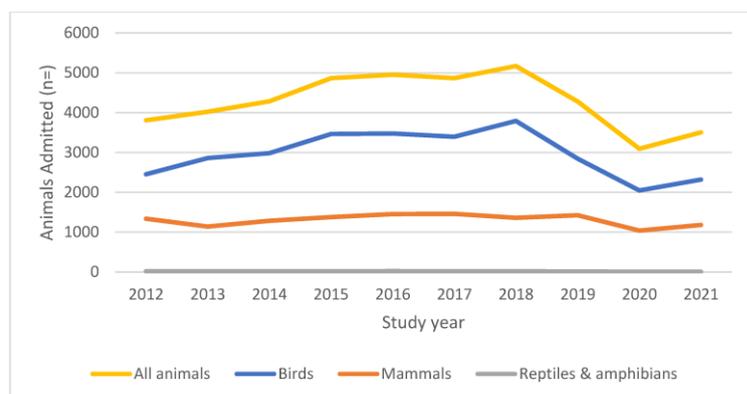
Nous remercions également **Julie Marmet (MNHN/CESCO/OFB)** pour son intervention lors de notre dernier webinaire qui portait sur la gestion du matériel biologique de chiroptères, et vous encourageons à créer du lien avec vos groupes chiroptères locaux qui, bien souvent, sont très impliqués dans le réseau national « SOS chauves-souris ».

Enfin, nous vous souhaitons une bonne lecture avec le dossier du mois qui s'intéresse à celles et ceux sans qui les centres de soins auraient bien du mal à accomplir leur mission !

En attendant VOS BILANS ANNUELS

Dans l'attente de recevoir les données 2023 de nos centres de soins, on fait un tour chez l'un de nos voisins anglais, le [Secret World Wildlife Rescue](#) (SWWR), avec cette étude analysant dix ans (2012-2022) de données. Ce centre de soins multispécifique est situé dans le Somerset, dans le sud-ouest de l'Angleterre.

Au cours cette période, 42 841 animaux ont été admis : 69,16 % d'oiseaux, 30,48 % de mammifères, 88 reptiles et 67 amphibiens (ces deux derniers groupes ayant été réunis pour des raisons statistiques).



La diminution des admissions entre 2019 et 2020, de l'ordre de -28 % pour les oiseaux et -27 % pour les mammifères sont probablement liés à la pandémie de COVID-19 et aux confinements associés au Royaume-Uni en 2020 et 2021. L'épidémie de grippe aviaire de l'hiver 2021 pourrait également avoir eu un impact sur le nombre d'espèces admises à ce moment-là, bien que celui-ci n'ait pas été quantifié.

Les admissions comprenaient 196 espèces identifiées : 144 espèces d'oiseaux, 43 espèces de mammifères, 6 espèces de reptiles et 3 espèces d'amphibiens, certains animaux n'ayant été identifiés que par classe ou par genre. Un petit nombre d'animaux domestiques ou d'espèces d'animaux exotiques ont été admis et étaient supposés vivre à l'état sauvage, s'être récemment échappés ou avoir été abandonnés.

En 2021, les 23 centres de soins alors membres du Réseau ont accueilli à eux tous près de 350 espèces sauvages différentes (ce chiffre n'inclut pas les individus d'espèces domestiques et exotiques échappés de captivité et déposés par inadvertance par des particuliers, représentant une soixantaine d'espèces).

Neuf espèces ont représenté plus de 1000 individus admis au cours de la période d'étude. Ces espèces ont constitué 57 % de l'ensemble des admissions. Le Hérisson d'Europe était de loin l'espèce la plus couramment admise, représentant 14 % du nombre d'admissions totales et 20 % des admissions de mammifères, suivis du Pigeon ramier et du Goéland argenté.

A noter : Au Royaume-Uni, le Hérisson d'Europe figure sur la « [Red List for Britain's Terrestrial Mammals](#) » de 2020. Le Pigeon ramier et le Goéland argenté figurent quant à eux sur la « Liste orange » du « [Birds of Conservation Concern 5](#) ».

Sur la base des mêmes données recueillies en 2021 par le Réseau auprès de ses membres, on retrouve des résultats similaires : 12 espèces ont représenté plus de 1000 animaux accueillis, représentant 61 % des admissions, avec en tête le Hérisson d'Europe et ses 8 489 individus (15 % des admissions totales). En France, bien qu'il soit nécessaire d'augmenter le jeu de données pour une meilleure compréhension des tendances, cette espèce, jugée stable, est toujours classée en préoccupation mineure comme c'est le cas aux échelles européenne et mondiale. Même statut pour le Pigeon ramier qui est chassable et dont les populations sont en constante augmentation. Quant au Goéland argenté, malgré une diminution inquiétante de ses populations (-51 % en 10 ans, *source* : *Vigie Nature*), il est lui aussi en préoccupation mineure.

Mullineaux E, Pawson C. Trends in Admissions and Outcomes at a British Wildlife Rehabilitation Centre over a Ten-Year Period (2012–2022). *Animals*. 2024; 14(1):86. <https://doi.org/10.3390/ani14010086>

BIENVENUE !

Il y a quelque temps, nous avons reçu une demande que nous n'avions pas prévue : un centre de soins suisse souhaitant adhérer à notre Réseau.

Outre le fait que rien dans nos statuts ne l'empêche, nous avons constaté la volonté de ce centre, dont l'équipe est majoritairement française, de ne pas rester isolé et d'échanger de façon constructive avec leurs collègues des centres français. La procédure habituelle a donc été appliquée et l'adhésion au Réseau validée. Nous souhaitons donc la bienvenue à notre 34^{ème} membre : le [centre de soins de la Garenne](#) !



LA GARENNE

OFFRES D'EMPLOI



WANTED : responsable de service/soigneur capacitairé !

La délégation héraultaise de la LPO Occitanie recrute et pour accéder à l'offre d'emploi, c'est [ICI](#).



WANTED : médiateur faune sauvage !

Le Tichodrome recrute un médiateur faune sauvage pour un CDD courant du 11 mars au 28 octobre 2024. Pour consulter l'offre, c'est [par là](#).

A LIRE

- La lettre d'informations de VPB (vétérinaires pour la biodiversité), par [ICI](#).
Si vous connaissez des vétérinaires particulièrement impliqués pour la faune sauvage et susceptibles d'être intéressés, vous pouvez leur proposer d'intégrer le conseil scientifique de VPB. Pour cela, il leur faut envoyer un CV et une lettre de motivation à vpbiodiv@gmail.com
- Les lettres d'informations de la SFPEM :
 - [L'enquête Chat domestique et biodiversité](#)
 - [L'actualité du Lynx Boréal](#)
- Le dernier bulletin de la Plateforme ESA, [par là](#)

Des pistes pour améliorer la **SATISFACTION** de nos bénévoles

Le début d'année est souvent synonyme de bilan et de nouveau départ. C'est également le moment de remercier tous ceux qui se sont investis au cours de l'année achevée, et ceux qui renouvellent leur engagement pour l'année en cours. Le moment idéal pour partager les réflexions de Laura Ann Reese, chercheuse à l'Université du Michigan (USA) sur les moyens d'œuvrer à la satisfaction des bénévoles investis dans des refuges recevant des animaux domestiques.

Ces structures présentent des similitudes de fonctionnement avec nos centres de soins dédiés à la faune sauvage. Par exemple, le travail qui y est accompli est souvent décrit comme une « vocation », en ce sens que les activités impliquées sont « moralement, socialement et personnellement significatives » pour les personnes concernées [1].

Les bénévoles des refuges savent que parmi les animaux accueillis, certains ne survivront pas et seront euthanasiés, parfois après leur avoir été confiés.

Morsures, griffures, contractions d'agents pathogènes, tâches physiques et ingrates telles que le nettoyage des déjections, ou encore constatations de la souffrance... sont autant de difficultés que nous partageons et qui peuvent exacerber le facteur stress relatif au travail avec le Vivant et conduire au [syndrome de fatigue compassionnelle ou au trauma vicariant](#) auquel l'ensemble du personnel de terrain est exposé.



© CDS LPO Aquitaine

Les recherches existantes ont permis d'identifier un certain nombre de variables – le nombre de bénévoles, les motivations, la formation, la participation des bénévoles à la prise de décisions, la transparence des politiques, les relations entre les bénévoles et le personnel, la gratitude – qui pourraient avoir une incidence sur la satisfaction, bien que certains résultats aient été mitigés [2- 6]. Une méta-analyse de la satisfaction des bénévoles dans les organismes sans but lucratif, basée sur 87 études, a permis d'identifier des facteurs essentiels, notamment la communication, la formation, les rôles clairement définis, la reconnaissance et le soutien par les pairs [7]. D'autres travaux, prenant en compte 386 publications de recherche sur la coordination des bénévoles, a révélé que les valeurs et la politique de l'association, ainsi que les attitudes à l'égard des bénévoles étaient importantes pour la satisfaction des bénévoles [8].

D'autres encore ont suggéré que la source de satisfaction des bénévoles dépendait des bénévoles eux-mêmes et pouvait être influencée par leur sexe, leur âge et leur éducation [9]. Certaines études ont montré que les bénévoles plus âgés seraient plus satisfaits, éprouveraient moins d'épuisement professionnel, s'engageraient sur des périodes plus longues et feraient davantage d'heures par semaine que les bénévoles plus jeunes [3]. Les bénévoles plus instruits feraient état d'un niveau de satisfaction plus faible lorsque leurs attentes ne sont pas satisfaites [7,10].

Six motivations principales ont été identifiées [11] :

- ✓ l'expression de l'altruisme,
- ✓ l'acquisition de nouvelles compétences ou l'acquisition de connaissances,
- ✓ faire partie d'un réseau social,

- ✓ l'accès à un emploi ou à une évolution de carrière
- ✓ la compensation de sentiments personnels négatifs et
- ✓ l'amélioration de l'estime de soi.

Les bénévoles motivés par l'altruisme et les facteurs socio-émotionnels semblent plus satisfaits que ceux motivés par l'évolution de leur carrière [2,3,6,12].

Le développement de relations sociales avec d'autres bénévoles, et entre le personnel et les bénévoles, est important pour la satisfaction et la fidélité des bénévoles [2,3].

Dès lors, il n'est pas étonnant que les relations interpersonnelles négatives avec le personnel soient l'une des principales raisons pour lesquelles les bénévoles quittent une organisation [13].

Afin d'accroître la satisfaction des bénévoles, il est recommandé que les structures offrent aux bénévoles des occasions de participer à l'évaluation des pratiques, de remonter des informations, de faire des retours d'expériences [14], de participer à des réunions et d'être représentés au sein des conseils d'administration [6].

Or, le personnel salarié n'est pas toujours enclin à laisser autant de liberté aux bénévoles pour diverses raisons. Il peut craindre notamment que les bénévoles ne prennent trop d'initiatives et s'approprient leur travail, ou que ces derniers deviennent peu amicaux et revendicateurs. Les salariés peuvent avoir l'impression que les bénévoles ne savent pas ce qu'ils font et que cela entrave leur travail quotidien. Parfois, ils peuvent au contraire se sentir intimidés par des bénévoles ayant plus de compétences ou d'expériences de travail avec les animaux, et n'oseront pas mettre à profit ces atouts [15]. Les bénévoles sont alors limités dans leurs possibilités de s'impliquer pour l'association.

Par ailleurs, dans l'ensemble, les bénévoles préféreraient des activités plus routinières avec des instructions détaillées [16], notamment parce que la formation et la maîtrise des tâches conduisent à une efficacité et à une satisfaction accrues chez les volontaires [10,17]. Mais plus encore, les expressions de gratitude (récompenses, invitation à des repas ou autres moments conviviaux partagés ou même de simples remerciements) semblent accroître la satisfaction et l'intention de poursuite du bénévolat [18].

Mais ces études, reposant principalement sur des sondages auto-administrés de bénévoles, ne comparent pas les opinions et les perceptions des bénévoles avec les politiques réelles appliquées par les associations, telles que rapportées par leurs responsables. Il existe donc un biais que Laura Reese a proposé de limiter par deux enquêtes, jumelant un sondage du/des responsable/s de 15 refuges agréés de l'Etat du Michigan (réalisée en 2016) et un sondage des bénévoles (réalisé en 2019). Les réponses de ces deux sondages ont ensuite été appariées.

Des données quantitatives sur les structures, y compris les taux de relâchers, le nombre et les causes d'admissions (animaux errants, abandons, cas de cruauté, transferts) ont également été recueillies, d'après les rapports annuels du ministère de l'Agriculture et du Développement rural du Michigan (MDARD), répondant ainsi au besoin de minimiser les biais dans les enquêtes perceptuelles [19].

Profil des bénévoles participants

Le sondage à destination des bénévoles était constitué de 63 questions. Les procédures d'élaboration, de mise à l'essai et de contenu des questions de l'enquête et du consentement éclairé sont discutées plus en détail dans des travaux antérieurs [6].

Les répondants à l'enquête sur les bénévoles étaient en grande majorité des femmes (88 %), mariées (51 %), n'ayant pas d'enfants de moins de 18 ans à la maison (81 %) et avaient un diplôme d'études supérieures ou une formation universitaire partielle (46 % et 21 %, respectivement).

Il s'agissait de bénévoles relativement récents, s'investissant depuis 1 à 3 ans (35 %) ou depuis moins d'un an (32 %), et faisant du bénévolat de 1 à 2 h (30 %) ou de 2 à 4 h (28 %) par semaine.

La majorité des répondants étaient âgés de 55 à 64 ans (21 %), suivis des 25 à 34 ans et des 35 à 44 ans (16 % chacun).

Profil des structures

Le sondage portait sur les caractéristiques de l'établissement, les programmes menés, les bénévoles, les soins de santé animale, les processus d'adoption et les frais, ainsi que l'évaluation de l'atteinte des objectifs. Les questions étaient basées sur les lignes directrices concernant les bonnes pratiques promulguées par la « National Animal Care and Control Association » (NACA), l'« Association of Shelter Veterinarians » (ASV), la « Society of Animal Welfare Administrators » (SAWA), l'« Association for the Prevention of Cruelty to Animals » (ASPCA) et la « Humane Society of the United States » (HSUS). On trouvera plus de détails sur la méthodologie de l'enquête dans des recherches antérieures [20].

Les perceptions des bénévoles représentent-elles fidèlement les politiques organisationnelles ?

L'écart entre les perceptions et les politiques des refuges telles que décrites par leurs responsables est-il corrélé à la satisfaction des bénévoles, et quels sont les profils types de bénévoles les moins concernés par ces écarts de perception ?

Résultats

Sans grande surprise, on retrouve dans les résultats de cette étude, les grandes idées identifiées dans la littérature et mentionnées plus haut. Cependant, l'écart de perception entre les bénévoles et l'application des politiques (de transparence, de reconnaissance envers les bénévoles, de formation et d'implication des bénévoles dans les décisions) par les structures sont intéressantes.

■ Ecart de perception

Comme l'ont suggéré certaines recherches antérieures, c'est bien la façon dont les volontaires percevoient les politiques qui est essentielle à la satisfaction [21]. En effet, les bénévoles dont les perceptions correspondaient le mieux aux politiques organisationnelles réelles étaient beaucoup plus satisfaits de leur expérience de bénévolat. Par ailleurs, elles étaient significativement corrélées aux efforts déployés par les refuges pour les appliquer, ce qui démontre que globalement, les bénévoles avaient une perception plutôt exacte des politiques organisationnelles telles qu'elles étaient rapportées par les responsables de refuges.

Ainsi, les préoccupations concernant la validité des mesures autodéclarées ne semblent pas fondées, du moins dans le contexte des bénévoles investis dans le bien-être animal [22-24].

En pratique, cela signifie que les administrateurs des refuges peuvent compter sur les bénévoles pour rendre compte avec précision des politiques de leur structure et qu'ils sont au courant des efforts déployés. Paradoxalement, les bénévoles expérimentés, qui s'investissaient depuis longtemps au sein de leur refuge avaient des perceptions plus proches des politiques déclarées en matière de participation décisionnelle et de formation, mais un écart de perception beaucoup plus élevé pour ce qui était de la transparence. De même, ceux qui font le plus d'heures de bénévolat par semaine ont des écarts de perception plus faibles en ce qui concerne la formation, mais des écarts plus élevés pour ce qui est de la transparence.

Enfin, l'éducation semble creuser l'écart entre les perceptions et les politiques en matière de formation et de transparence : les bénévoles les plus instruits étaient moins susceptibles d'avoir des perceptions qui correspondent aux informations rapportées par les responsables, conformément à des recherches antérieures indiquant qu'une plus grande éducation peut amener les bénévoles à remettre en question les politiques mises en place [15,25].

■ Les motivations des bénévoles

La perception de la convivialité était le prédicteur le plus fort de la satisfaction des bénévoles, ce qui peut s'expliquer par le fait que les bénévoles dont les perceptions reflétaient le plus fidèlement l'ensemble des politiques telles que rapportées par les administrateurs, étaient ceux qui étaient motivés par l'altruisme et les besoins socio-émotionnels.

Si l'on examine les régressions individuelles, il apparaît en effet que la satisfaction d'interaction sociale et de sentiment d'importance au sein de l'organisation sont essentiels à la satisfaction et à l'engagement des bénévoles, conformément aux travaux antérieurs de l'auteur.

En revanche, ceux dont la motivation principale était d'ordre professionnelle avaient certes des écarts de perception faibles pour ce qui était de la participation décisionnelle et de la formation, mais pas en ce qui concernait la transparence. En d'autres termes, la perception qu'ont les bénévoles motivés par leur carrière sur la transparence des refuges est plus susceptible de s'écarter de la politique réelle.

■ Bien-être animal

Les bénévoles des refuges qui offraient plus d'activités et de pratiques d'enrichissements augmentant le bien-être animal et qui fournissaient des soins médicaux plus poussés étaient beaucoup plus satisfaits.

■ Admissions et devenir

Les bénévoles des refuges où les taux d'euthanasie et où le nombre d'admissions annuelles d'animaux errants étaient les plus élevés étaient significativement moins satisfaits, bien que ces variables à elles seules expliquent peu la variance de la satisfaction.

Un bon taux de réussite et un nombre d'entrée d'animaux plus faible participent donc à la satisfaction des bénévoles.



La pollution aux hydrocarbures est une cause d'accueil particulièrement impactante pour le moral de nos équipes © Station LPO de l'île Grande

Conclusion et applications pour les centres de soins

Etant donné qu'il existe une relation positive entre la durée d'engagement et la satisfaction (lorsque les bénévoles ne sont pas satisfaits, ils s'en vont [26]), nos associations ont tout intérêt à porter une attention toute particulière à l'activité bénévole. Les efforts de recrutement et d'orientation des candidats au bénévolat pourraient inclure des discussions sur les motivations afin d'identifier les personnes prédisposées à trouver le bénévolat le plus épanouissant sur le plan personnel.

Si nous voulons fidéliser nos bénévoles, nous devrions non seulement nous préoccuper de nos politiques organisationnelles, mais aussi de la perception que nos bénévoles en ont. En effet, comme cette étude l'a démontré, bien que dans leur ensemble la perception des bénévoles corresponde assez bien aux politiques en place, il resterait judicieux de s'engager dans des efforts visant à informer clairement les bénévoles sur nos politiques et leurs possibilités de s'exprimer, de se former et d'interagir socialement. D'autant que les qualités relationnelles des autres membres de l'équipe bénévole et salariée sont de première importance pour les bénévoles, notamment pour les personnes les plus âgées.

Le fait d'offrir au personnel et aux bénévoles des occasions d'interagir les uns avec les autres devrait accroître la perception de convivialité, mais aussi faire tomber certaines des barrières mentionnées dans des recherches antérieures [15].

Efforçons-nous donc de maintenir un environnement amical et accueillant, de permettre aux bénévoles d'avoir leur mot à dire dans l'organisation quotidienne, et assurons-nous qu'ils soient conscients des efforts réalisés. Nous pourrions peut-être envisager différentes modalités de communication et des messages ciblant les bénévoles ayant des expériences et des niveaux d'ancienneté différents. Des sondages internes réguliers auprès des bénévoles permettraient d'évaluer la satisfaction des bénévoles.

Recruter et fidéliser des bénévoles peut être chronophage (et par conséquent coûteux) et leur turn-over peut perturber la capacité des centres à assurer leur mission. Néanmoins, le manque de moyens financiers pour pouvoir salarier du personnel fait des bénévoles, un maillon essentiel de l'écosystème des centres.

Par ailleurs, nous sommes heureux de voir tant de personnes, sensibles à la cause, agir concrètement à nos côtés. Ces bénévoles formés et sensibilisés, sensibiliseront à leur tour et viendront, qui sait..., agrandir la famille des centres.

Le Réseau tient à rappeler que salariés comme bénévoles sont exposés à des risques psycho-sociaux inhérents au travail avec la faune sauvage en détresse et la souffrance animale, il est donc important de veiller les uns sur les autres et de tirer la sonnette d'alarme lorsque nos compagnons de travail montrent des signes d'épuisements.

Sur ce, nous remercions à nouveau tous les bénévoles qui liront cette lettre et leur souhaitons une nouvelle année pleine de belles aventures à partager avec nous, au service de la faune sauvage

Reese LA. Perception versus Policy: Which Is More Important to Animal Welfare Volunteer Satisfaction? Animals. 2024; 14(1):95. <https://doi.org/10.3390/ani14010095>

- Schabram, K.; Maitlis, S. Negotiating the challenges of a calling: Emotion and enacted sensemaking in animal shelter work. *Acad. Manag. J.* 2017, 60, 584–609. [Google Scholar] [CrossRef]
- Garner, J.T.; Garner, L.T. Volunteering an opinion: Organizational voice and volunteer retention in non-profit organizations. *Nonprofit Volunt. Sect. Q.* 2011, 40, 813–828. [Google Scholar] [CrossRef]
- Stukas, A.A.; Hoye, R.; Nicholson, M.; Brown, K.M.; Aisbett, L. Motivations to volunteer and their associations with volunteers' well-being. *Nonprofit Volunt. Sect. Q.* 2016, 45, 112–132. [Google Scholar] [CrossRef]
- Rogers, S.E.; Jiang, K.; Rogers, C.M.; Intindola, M. Strategic human resource management of volunteers and the link to hospital patient satisfaction. *Nonprofit Volunt. Sect. Q.* 2016, 45, 409–424. [Google Scholar] [CrossRef]
- Reese, L.A.; Jacobs, J.; Grebey, T. Factors contributing to the satisfaction of animal shelter volunteers: The importance of voice. *J. Appl. Anim. Welf. Sci.* 2021, 26, 132–146. [Google Scholar] [CrossRef] [PubMed]
- Reese, L.A.; Jacobs, J. "Don't harass the staff": Volunteer satisfaction and organizational interpersonal culture in animal shelters. *J. Nonprofit Educ. Leadersh.* 2023, 13, 56–81. [Google Scholar] [CrossRef]
- Einolf, C. Evidence-based volunteer management: A review of the literature. *Volunt. Sect. Rev.* 2018, 9, 153–176. [Google Scholar] [CrossRef]
- Studer, S.; Von Schnurbein, G. Organizational factors affecting volunteers: A literature review on volunteer coordination. *VOLUNTAS Int. J. Volunt. Nonprofit Organ.* 2013, 24, 403–440. [Google Scholar] [CrossRef]
- Bortree, D.S. Communicating with volunteers and staff. In *The Volunteer Management Handbook: Leadership Strategies for Success: Second Edition*; Connors, T.D., Ed.; John Wiley and Sons: Hoboken, NJ, USA, 2012; pp. 273–285. [Google Scholar]
- Ferreira, M.R.; Proença, T.; Proença, J.F. Volunteering for a lifetime? Volunteers' intention to stay in Portuguese hospitals. *VOLUNTAS Int. J. Volunt. Nonprofit Organ.* 2015, 26, 890–912. [Google Scholar] [CrossRef]
- Clary, E.G.; Snyder, M.; Ridge, R.D.; Copeland, J.; Stukas, A.A.; Haugen, J.; Miene, P. Understanding and assessing the motivations of volunteers: A functional approach. *J. Personal. Soc. Psychol.* 1998, 74, 1516–1530. [Google Scholar] [CrossRef]
- McCormick, L.; Donohue, R. Antecedents of affective and normative commitment of organisational volunteers. *Int. J. Hum. Resour. Manag.* 2019, 30, 2581–2604. [Google Scholar] [CrossRef]

- Brodie, E.; Hughes, T.; Jochum, V.; Miller, S.; Ockenden, N.; Warburton, D. Pathways through participation. In *Pathways through Participation: What Creates and Sustains Active Citizenship*; National Council for Voluntary Organizations, Institute for Volunteering Research: London, UK, 2011. [Google Scholar]
- Jensen, K.B.; McKeage, K.K. Fostering volunteer satisfaction. *J. Nonprofit Educ. Leadersh.* 2015, 5, 174–189. [Google Scholar]
- Guenther, K.M. How volunteerism inhibits mobilization: A case study of shelter animal advocates. *Soc. Mov. Stud.* 2017, 16, 240–253. [Google Scholar] [CrossRef]
- Taylor, T.; Mallinson, C.; Bloch, K. "Looking for a few good women" Volunteerism as an interaction in two organizations. *Nonprofit Volunt. Sect. Q.* 2008, 37, 389–410. [Google Scholar] [CrossRef]
- Cady, S.H.; Brodke, M.; Kim, J.H.; Shoup, Z.D. Volunteer motivation: A field study examining why some do more, while others do less. *J. Community Psychol.* 2018, 46, 281–292. [Google Scholar] [CrossRef]
- Walk, M.; Zhang, R.; Littlepage, L. "Don't you want to stay?" The impact of training and recognition as human resource practices on volunteer turnover. *Nonprofit Manag. Leadersh.* 2019, 29, 509–527. [Google Scholar] [CrossRef]
- Kock, F.; Berbekova, A.; Assaf, A.G. Understanding and managing the threat of common method bias: Detection, prevention and control. *Tour. Manag.* 2021, 86, 104330. [Google Scholar] [CrossRef]
- Reese, L.A. *Strategies for Successful Animal Shelters*; Elsevier: Amsterdam, The Netherlands, 2018. [Google Scholar]
- Nishii, L.H.; Lepak, D.P.; Schneider, B. Employee attributions of the "why" of HR practices: Their effects on employee attitudes and behaviors, and customer satisfaction. *Pers. Psychol.* 2008, 61, 503–545. [Google Scholar] [CrossRef]
- Bang, H.; Lee, C.; Won, D.; Chiu, W.; Chen, L. Exploring attitudes of mandatory volunteers: The role of perceived organizational support, role clarity, and self-efficacy toward service. *Nonprofit Volunt. Sect. Q.* 2023, 52, 421–442. [Google Scholar] [CrossRef]
- Traeger, C.; Alfes, K. High-performance human resource practices and volunteer engagement: The role of empowerment and organizational identification. *VOLUNTAS Int. J. Volunt. Nonprofit Organ.* 2019, 30, 1022–1035. [Google Scholar] [CrossRef]
- Schwarz, N.; Oyserman, D. Asking questions about behavior: Cognition, communication, and questionnaire construction. *Am. J. Eval.* 2001, 22, 127–160. [Google Scholar] [CrossRef]
- Reese, L.A.; Vertalka, J.; Jacobs, J. Modeling animal shelter volunteer satisfaction: The importance of internal policies. *J. Appl. Anim. Welf. Sci.* 2023, 1–23. [Google Scholar] [CrossRef] [PubMed]
- Nelson, H.W.; Netting, F.E.; Borders, K.W.; Huiber, R. Volunteer attrition: Lessons learned from oregon's long-term care ombudsman program. *J. Volunt. Adm.* 2004, 22, 28–33. [Google Scholar]

Autres références utilisées dans l'étude :

- Arluke, A. Managing emotions in an animal shelter. In *Animals and Human Society*; Manning, A., Serpell, J., Eds.; Routledge: New York, NY, USA, 1994; pp. 145–165. [Google Scholar]
- Rollin, B.E. Euthanasia and moral stress. *Loss Grief Care* 1986, 1, 115–126. [Google Scholar]
- Ashforth, B.E.; Kreiner, G.A.; Clark, M.; Fugate, M. Normalizing dirty work: Managerial tactics for countering occupational taint. *Acad. Manag. J.* 2007, 50, 149–174. [Google Scholar] [CrossRef]
- Davis, R. Understanding Volunteerism in an Animal Shelter Environment: Improving Volunteer Retention; College of Professional Studies Professional Projects; Marquette University: Milwaukee, WI, USA, 2013; p. 54. [Google Scholar]
- Ford, J.S. (Dis) identification as resilience in dirty volunteer work. *Corp. Commun. Int. J.* 2018, 23, 242–256. [Google Scholar] [CrossRef]
- Abendroth, M.; Flannery, J. Predicting the risk of compassion fatigue: A study of hospice nurses. *J. Hosp. Palliat. Nurs.* 2006, 8, 346–356. [Google Scholar] [CrossRef]
- Jacobs, J.; Reese, L.A. Compassion fatigue among animal shelter volunteers: Examining personal and organizational risk factors. *Anthrozoös* 2021, 34, 803–821. [Google Scholar] [CrossRef]
- Ganesh, S.; Mcallum, K. Discourses of volunteerism. *Ann. Int. Commun. Assoc.* 2009, 33, 343–383. [Google Scholar] [CrossRef]
- Alfes, K.; Shantz, A.; Bailey, C. Enhancing volunteer engagement to achieve desirable outcomes: What can non-profit employers do? *VOLUNTAS Int. J. Volunt. Nonprofit Organ.* 2016, 27, 595–617. [Google Scholar] [CrossRef]
- Schaller, T.K.; Patil, A.; Malhotra, N.K. Alternative techniques for assessing common method variance: An analysis of the theory of planned behavior research. *Organ. Res. Methods* 2015, 18, 177–206. [Google Scholar] [CrossRef]
- Poggi, A. Job satisfaction, working conditions and aspirations. *J. Econ. Psychol.* 2010, 31, 936–949. [Google Scholar] [CrossRef]
- Field, D.; Johnson, I. Satisfaction and change: A survey of volunteers in a hospice organisation. *Soc. Sci. Med.* 1993, 36, 1625–1633. [Google Scholar] [CrossRef] [PubMed]

Merci à tous pour votre esprit collaboratif et bienveillant