

Parce que

48, rue de la Plaine 75020 Paris

c'est pas

tél. : 01 43 48 11 80

du jeu

fax : 01 43 48 11 50

d'être

mél : contact@sparadrap.org

malade !

www.sparadrap.org



RAPPORT D'ACTIVITE 2009

INTRODUCTION	p.1
PROJETS ANNUELS OU PLURI-ANNUELS	p.1
1. Edition – création	p.1
2. Autres projets	p.2
LES MISSIONS PERMANENTES	p.3
1. Diffusion – vente	p.3
2. Information – orientation	p.5
3. Formation – sensibilisation	p.8
FONCTIONNEMENT	p.10
1. Vie associative	p.10
2. Recherche de fonds	p.11
3. Communication	p.12

INTRODUCTION

L'année 2009 ne restera certainement pas dans la mémoire de l'association comme une année facile. De fait l'association a dû faire face à des difficultés de financement, ainsi qu'au retentissement d'une situation économique dont elle n'est pas la seule à souffrir. Cette situation a affecté l'association dans sa structure même, nous conduisant à un licenciement.

Mais la crise économique n'est pas seule en cause. Paradoxalement l'importante activité déployée depuis des années pour aider, informer et soutenir les enfants malades et hospitalisés et leurs parents a pu donner l'impression que le problème était réglé, alors que persistent bien des situations inacceptables. Cela a pu contribuer à expliquer une moindre présence dans les médias, ainsi que la plus grande difficulté à trouver des partenariats.

Enfin, il faut reconnaître qu'en quelques années les représentations entourant l'enfant ont bien changé. Les enfants nous sont de plus en plus présentés comme devant être surveillés et contrôlés plutôt qu'aidés dans leur développement, tandis qu'une suspicion de plus en plus systématique pèse sur les parents, bien loin du partenariat que nous avons toujours prôné. Un événement récent permet de mesurer cette évolution : la menace qui pèse sur l'existence même de la Défenseure des enfants, vingt ans après la signature de la Convention sur les droits de l'enfant !

Malgré cela l'activité est restée soutenue en 2009. Elle s'est même diversifiée. Le développement du site Internet laisse espérer une plus large diffusion de nos créations, encore inconnues de beaucoup d'utilisateurs potentiels. Quant à la décision de développer les activités de formation, elle est encore trop récente pour produire réellement ses effets. Un point positif est la fidélité des structures de soins qui utilisent nos documents, malgré les difficultés financières. Cette fidélité témoigne de la place que SPARADRAP a su conquérir.

PROJETS ANNUELS OU PLURI-ANNUELS

1. Edition - Création

Posters, fiches, guides...



Deux livrets d'information sur le déficit en alpha-1 antitrypsine

En collaboration avec l'association ADAAT, association représentant les patients atteints de déficit en alpha-1 antitrypsine, une maladie génétique rare. Ce déficit concerne 1 personne sur 2 500 en Europe. Il est caractérisé par une quantité trop faible ou l'absence totale dans le sang de la protéine alpha-1 antitrypsine, elle peut toucher les poumons ou le foie

Réalisé avec le soutien du LFB.

L'édition de ces 2 documents n'était pas inscrite au programme 2009. Des contacts pris en juillet ont permis au projet d'aboutir en un temps record. Le livret était terminé en décembre et a été imprimé en janvier 2010.

Le premier livret, intitulé « J'ai un déficit en alpha-1 antitrypsine », est centré sur le diagnostic du déficit en alpha-1 antitrypsine et la prise en charge médicale qui s'ensuit. Le second livret, « Mon foie devient malade », porte plus particulièrement sur la greffe de foie, indispensable dans certains cas.

Ce type d'édition est une première pour SPARADRAP, l'association ayant jusqu'à présent privilégié le travail sur des soins et examens et non sur des pathologies. Cette fois-ci, nous avons pu mettre notre savoir-faire en matière d'édition de documents pédagogiques pour les enfants au service d'une autre association, et la collaboration a été particulièrement enrichissante et agréable avec Sandrine Lefrançois, la Présidente de l'ADAAT.

Nous espérons pouvoir collaborer avec d'autres associations dans ce sens.

Les livrets imprimés à 5 000 et 3 000 exemplaires sont diffusés par l'association ADAAT et le LFB.

Un poster sur la ponction lombaire

La ponction lombaire est un examen particulièrement anxiogène. Les principales inquiétudes concernent la peur de la piqûre réalisée dans le dos près de la moelle épinière, la douleur pendant et après le geste, ainsi que la crainte du diagnostic. Ce geste est courant en service d'hématologie mais aussi très souvent pratiqué aux urgences. C'est pourquoi nous avons souhaité transformer et enrichir la fiche déjà existante en un poster pour

améliorer l'information des familles. Ce poster est destiné à être affiché dans les services d'urgences, mais il pourra également être utile dans d'autres lieux : services pédiatriques, services d'hémo-oncologie...

Le poster sera édité en avril 2010.

Réalisé grâce au Fonds commun GMF-MNH, SPARADRAP ayant reçu le 1^{er} prix pour ce projet.

Fiche pratique sur la prévention et le traitement du phimosis

Nous avons le projet de réaliser une fiche illustrée sur le traitement du phimosis et de la circoncision (ou posthectomie). Mais nous n'avons pas trouvé les financements nécessaires.

Nous pensons que ce projet perçu comme « polémique » aura plus de chance d'aboutir si nous pouvons nous appuyer sur des recommandations plus précises concernant la prise en charge de la douleur (l'association Pédiadol y travaille) et mieux argumenter notre projet. Dans cette optique, nous avons collaboré avec le Réseau de lutte contre la douleur d'Ile-de-France pour élaborer un questionnaire en ligne à destination des familles (le Réseau ayant déjà réalisé une version destinée aux professionnels de la santé). Les 2 questionnaires ont été relayés dans notre newsletter de janvier 2010 et sur notre site Internet.

La réalisation de la fiche est reportée à 2011.

Rééditions

A l'occasion de retirages, nous avons apporté des modifications qui nous semblaient nécessaires :

- Sur les guides SPARADRAP (dentiste, douleur, anesthésie, amygdales-végétations) : modification de la 1^{ère} de couverture pour mieux identifier SPARADRAP et la notion de collection.
- Sur le livret pour les parents « Soins et examen douloureux, comment aider votre bébé ? » : actualisation selon les nouvelles recommandations de l'AFSSAPS (Agence Française de Sécurité Sanitaire des Produits de Santé) sur l'administration des solutions sucrées (jusqu'à 4 mois au lieu de 3 mois).
- Sur la fiche sur la pompe PCA : actualisation du visuel de la pompe, ajout d'une illustration sur l'utilisation de la pompe en ambulatoire et une autre sur la réglette d'évaluation de la douleur "visages".

11. Autres projets

Concours, formation et sensibilisation, évaluations...



Concours « Distraire les enfants lors de soins douloureux »

Initiée en 2007, l'organisation du concours s'est poursuivie en 2008 et en 2009 : réception des dossiers des équipes candidates, constitution et réunion du jury, organisation de la remise des prix...

Au total, SPARADRAP a reçu 27 dossiers émanant principalement de services pédiatriques mais après un premier examen, 7 dossiers ont dû être écartés car ils n'entraient pas dans le cadre du règlement.

Sur les 20 dossiers jugés recevables, 11 étaient issus de Centres hospitaliers, 7 de Centres Hospitaliers Universitaires (CHU), 1 d'un Institut Médico-Educatif (I.M.E.) et 1 d'un centre de médecine physique et de réadaptation pédiatrique.

Comme indiqué dans le règlement, le jury réuni en octobre 2008, s'est attaché à étudier les dossiers au regard de 3 critères : adaptation à l'âge et à l'état émotionnel de l'enfant, démarche d'équipe et évaluation tout en s'assurant de la complémentarité avec des moyens médicamenteux adaptés et un encouragement à la participation des parents.

A l'issue de la réunion, le jury a souhaité récompenser cinq équipes en leur décernant des prix situés entre 2 500 et 4 000 € un prix coup de cœur de 1 500 € et trois prix d'encouragement de 500 € ont également été décernés. Les prix ont été remis par Michel Cymes (parrain de l'association) lors de la journée organisée par ATDE - Pédiadol le 3 décembre à l'Unesco.

Afin de valoriser les projets des équipes lauréates et de permettre à d'autres de s'en inspirer, les projets des lauréats sont présentés sur le site Internet de SPARADRAP dans la rubrique « Initiatives de terrain ».

Organisé avec le soutien de la Fondation APICIL et de la Fondation de France et sous le patronage du Ministère de la Santé, de la Jeunesse et des Sports



Collaboration avec l'ANEMF pour l'opération "Hôpital des Nounours"

Nous avons poursuivi le partenariat débuté en 2007 avec l'Association Nationale des Etudiants en Médecine de France (ANEMF) qui organise chaque année, par l'intermédiaire de ses 35 associations locales adhérentes l'opération « Hôpital des Nounours ». Ce projet vise à dédramatiser le monde de l'hôpital et des « blouses blanches » auprès des enfants de moyenne et grande section de maternelle, et à permettre aux futurs soignants de se familiariser avec les enfants.

En 2008, il s'agissait d'accompagner les étudiants participant à l'opération « Hôpital des Nounours » dans leur formation, d'identifier leurs besoins par le biais d'un questionnaire mais aussi de bien informer les enseignants, les enfants et les familles grâce à des documents pédagogiques adaptés sur la santé.

En 2009 le projet a consisté à :

Continuer à mettre à disposition des supports pédagogiques pour les enseignants et les enfants

- 8000 enfants participant à l'opération ont reçu 4 guides SPARADRAP et 1 « certificat de bravoure » (édition spéciale SPARADRAP – ANEMF/Hôpital des Nounours).

Les livrets « Je vais chez le docteur » et « J'ai des soucis dans la tête » ainsi que le « certificat de bravoure » grâce au soutien de la Mutualité Française, les livrets « Je vais chez le dentiste » grâce au soutien de la Fondation Réunica, les livrets « Je vais à l'hôpital » étaient fournis et envoyés par la Fondation MACSF

- 307 enseignants ont également reçu des documents pédagogiques (posters, fiches, guides, jeux)

Juliette Phéto a assuré la préparation et l'envoi des documents à chaque association locale en fonction des informations transmises par l'ANEMF.

Le fait de donner 4 livrets d'information et de prévention potentiellement utiles aux enfants de cet âge (et à leurs parents) nous a permis d'évaluer la pertinence de leur distribution à l'occasion de cette opération (voir plus loin).

Evaluer l'impact de l'opération auprès des enseignants et des familles pour identifier leurs besoins

Cette évaluation a pu se faire avec le soutien des associations locales sur la base du recueil de 38 questionnaires enseignants et de 370 questionnaires familles.

Les résultats sont très positifs : cette initiative étudiante de prévention et d'éducation à la santé est plébiscitée par les familles et les enseignants et devrait retenir l'attention de tous les acteurs impliqués dans le champ de la prévention et de la santé publique.

L'étude a permis de repérer certains aménagements ou changements dans l'organisation de la visite afin de renforcer son impact positif. Les membres du bureau de l'ANEMF sont désireux d'être soutenus pour mettre en œuvre ces améliorations et de renforcer la collaboration avec les enseignants autour de cette opération.

Les détails sur les résultats de l'étude et les propositions d'amélioration sont visibles sur notre site :

www.sparadrap.org Accès professionnel, Rubrique texte de références / Etudes-articles.

Etude réalisée grâce au soutien de l'Inpes.

Nous souhaitons également réaliser un support de formation pour les étudiants « Le mémento du Nounoursologue ». Il s'agissait, tenant compte des conclusions de l'évaluation menée en 2008 auprès des étudiants, de réaliser un support de formation écrit à distribuer facilement à tous les étudiants participant à l'opération. Ce projet n'a pu aboutir faute de soutien financier. Nous espérons le mener à bien en 2010.

SPARADRAP souhaite poursuivre ce partenariat car il touche aussi bien à la prévention qu'à l'éducation à la santé et il permet de transmettre de bonnes pratiques aux futurs professionnels. La convention de partenariat avec l'ANEMF a été prolongée jusqu'en 2010.

LES MISSIONS PERMANENTES

1. Diffusion – vente

L'une de nos priorités est toujours de mettre nos créations ou celles des autres à disposition des personnes qui en ont besoin, familles et professionnels. Nous apportons ce service grâce à la vente de nos documents et grâce aux dons effectués par des partenaires.

La vente des documents est la garantie de notre indépendance. Rappelons que nous ne faisons pas de « bénéfiques ». Les documents qui se vendent bien permettent d'assurer la diffusion des autres (certains se vendent à quelques exemplaires dans l'année, d'autres à plus de 75 000 exemplaires) et la réédition des documents épuisés afin qu'ils soient toujours disponibles. Grâce aux partenariats, nous essayons de développer le don de nos documents : les partenaires qui soutiennent la création donnent de nombreux exemplaires lors de la parution et nous trouvons des partenaires qui nous achètent les documents pour les donner à travers leur réseau ou qui financent leur diffusion à des personnes qui en ont besoin. On peut dire que notre « modèle économique » repose sur la vente et sur le don.

Globalement et pour tous types de ventes confondus (ventes régulières, ventes exceptionnelles et projets diffusion), nous espérons en 2009 réaliser des ventes aussi importantes qu'en 2008, mais l'objectif n'a pas pu être tenu, le montant est quasi équivalent à celui de 2007. Les ventes représentent néanmoins 46% de nos ressources.

Des ventes en baisse sauf pour les ventes régulières

Analyse des ventes

- Le montant total des ventes est de 261 346 €, soit une baisse de 42 366 € (-13.95%) par rapport à 2008.
- Nous distinguons les ventes « régulières » correspondant aux commandes des particuliers et des établissements (centres hospitaliers, cliniques, etc.) et les ventes « exceptionnelles » supérieures à 2 000 €, passées soit par des établissements (centres hospitaliers, cliniques, etc.) soit par des laboratoires, mutuelles, Caisses Primaires d'Assurances Maladie, etc.
Les commandes exceptionnelles sont en baisse de 30.72% (83 047 € contre 119 871 € en 2008). Les ventes régulières elles sont quasi équivalentes : 178 299 € contre 183 842 € en 2008 (- 3.01 %), ce qui est très encourageant
Cette baisse des ventes exceptionnelles est très certainement due à la conjoncture économique et financière difficile qui s'est accentuée cette année. Il est par contre rassurant de voir que les établissements n'ont pas diminué leurs achats malgré la crise.
- Sur 98 documents référencés, plus de 50% du chiffre d'affaires est réalisé par 6 documents.
- Notre « best-seller », le guide « Je vais me faire opérer. Alors on va t'endormir ! » représente toujours plus de 15% des ventes suivi par le « Certificat de bravoure et de courage » (8.5 %) et le guide enfant « Je vais chez le dentiste... Pourquoi ? » (8.2 %).
- Toutes les nouveautés parues en 2009, (les réglettes, les dvd-roms de formation « Mieux communiquer avec l'enfant et sa famille à l'hôpital », « Eviter et soulager la douleur de l'enfant, c'est l'affaire de tous ! » et les fiches sur le plâtre) représentent au total plus de 10 % du montant des ventes.

Analyse des commandes

- En 2009, le nombre de commandes est en baisse : 1 601 contre 1 858 en 2008, (soit une baisse de 13.83 %).
- Le nombre d'articles par commande oscille entre 1 et 49 mais 84% des commandes comprennent de 1 à 5 documents (86 % en 2008) et 45% des commandes comprennent 1 article (42 % en 2008).
- La majorité des commandes se situe toujours entre 15 € et 50 € (37%). On note une baisse sensible des commandes entre 5 et 15 € et une augmentation du nombre de commandes d'un montant se situant entre 150 € et 500 € (21 % en 2009 contre 16% en 2008) et des commandes entre 50 € et 100 € (19 % en 2009 contre 17 % en 2008).
- On comptabilise 904 commandes via Internet en 2009, ce qui a généré 547 factures car les commandes via Internet sont regroupées sous une seule facture lorsque le montant est inférieur à 7 €. Le montant global des commandes via Internet est de 45 966 € soit presque 18% des ventes, c'est plus qu'en 2008 (13.81%). Par contre le nombre de commandes passées par Internet a baissé (547 au lieu de 724 en 2008).
- Sur les 547 commandes passées par Internet, 339 sont réglées par carte bancaire (62%), 160 par chèque, 47 par virement et 1 en espèces.

Des documents mieux valorisés



Le catalogue papier 2009

Il a été réorganisé complètement. Nous sommes revenus à un classement par types de documents (fiches, guides, films...) alors que le classement était thématique depuis 2 ans (prévention, hôpital, maladie grave, douleur...). Malgré l'augmentation du nombre de références, le nombre de pages est identique depuis 2004 et Sandrine Herrens Schmidt a réussi encore une fois à concilier esthétique et clarté des informations pratiques



Un nouveau catalogue en ligne

A l'occasion de la mise en ligne du catalogue sur le nouveau site Internet, la description et la valorisation de l'ensemble de nos documents ont été revues. Cela a permis de mieux repérer les points forts et l'originalité des documents que nous diffusons afin de mieux répondre aux interrogations des personnes qui se renseignent :



Ajout d'onglets

- « avis des utilisateurs » pour permettre aux adhérents ou clients de laisser des commentaires sur les documents qu'ils ont commandés.
- « Voir aussi » qui permet de faire découvrir les autres documents sur le même sujet réalisés par l'association et de réorienter vers des organismes spécialisés sur le sujet, ou de lieux ressources.

Par ailleurs, les établissements ont maintenant la possibilité de faire un devis directement en ligne. Depuis la mise en place de ce service, il y a eu 131 devis générés

Diffusion gratuite en ligne des fiches pratiques

Les 12 fiches d'information sur les soins, les examens, la prise en charge de la douleur peuvent dorénavant être téléchargées gratuitement sous un format PDF non imprimable, pour mieux rendre service aux parents qui ont besoin d'information en urgence. La fiche prise de sang a été consultée 431 fois, suivi du M.É.O.P.A 192 fois et enfin de la pompe PCA 123 fois.

Pour l'instant, le fait d'avoir mis nos fiches à télécharger n'a pas eu de répercussions sur leur vente et c'est un point positif.

Diffusion de nouveaux outils créés par d'autres

Nous sommes régulièrement sollicités par des structures ou associations pour diffuser certains outils pédagogiques. Il a été décidé de diffuser au catalogue 2009 les outils suivants :

- « Mon enfant et la recherche en cancérologie », un livret pour les parents réalisé par Dominique Davous et le groupe de réflexion et de recherche au sein de l'espace éthique de l'APHP.
- « Mon frère mon sang », film réalisé par Advita et l'association Locomotive, sur le vécu des frères et sœurs d'un enfant malade du cancer
- le DVD-rom de formation du groupe Evendol sur l'évaluation de la douleur de l'enfant et l'échelle Evendol.
- le livret « Pour nous frère et sœur, pas facile à vivre... Arthur a un cancer » réalisé par l'association Choisir l'Espoir.

Politique des prix

Nous avons fait appel aux services de Bénédicte François, bénévole de l'association Passerelles et Compétences, pour étudier l'ensemble de notre politique des ventes. Les principaux objectifs étaient de vérifier la pertinence de nos tarifs en identifiant l'ensemble des coûts, y compris les coûts cachés, afin de mieux définir les modes de dégressivité et les remises possibles. Suite aux différentes réunions et réflexions avec Bénédicte François, nous avons repéré ces coûts, défini une procédure pour le calcul des prix et déterminé le seuil de rentabilité. Ce sera très utile pour l'attribution des remises dans le cadre de commandes importantes.

Moins de partenariats pour développer la diffusion de nos documents

- En 2009, plusieurs laboratoires (Ethicon, AstraZeneca, Air Liquide Santé, Chiesi) et trois mutuelles (Mutuelles du Ministère de la Justice, Mutuelle de l'Armée de l'Air et Mutualia) ont acheté nos documents en quantité pour les remettre via leurs réseaux. Ces grosses ventes sont cependant en baisse par rapport à 2008.
- Nous avons noué un nouveau partenariat en vue d'une meilleure prise en charge de la douleur de l'enfant avec Smiths Medical qui nous aide à diffuser nos supports auprès des CLUDs.
- Nous avons aussi recherché très activement mais en vain des partenaires pour deux projets qui nous tenaient à cœur : la diffusion de nos guides enfants à destination des bibliothèques jeunesse et la diffusion de nos supports sur la prise en charge des enfants nés prématurés à destination des professionnels des maternités et des services de néonatalogie. Nous avons cependant obtenu un soutien de la Fondation SFR pour donner certains de nos documents sur la prématurité lors de Journées de formation en néonatalogie.

11. Information - orientation

Le site Internet

Comme décidé suite à la fermeture du centre de documentation, nous avons mis beaucoup d'efforts pour la refonte du site Internet en 2009, pour l'enrichir, améliorer l'accès à nos différents publics, le rendre accessible aux personnes handicapées, nous apporter plus d'autonomie dans sa gestion et nous l'espérons plus de notoriété.

Evolutions et améliorations

La refonte du site Internet débutée en 2008 s'est achevée en mai 2009. Nous avons accumulé du retard dans les développements et sous-estimé le temps nécessaire pour intégrer tous les contenus. La refonte a été l'occasion de mettre à jour et de revoir les textes et les informations mis en ligne. La récupération des contenus de l'ancien site n'a donc pas été automatisée. Toute l'équipe a beaucoup travaillé pour saisir des informations et enrichir le nouveau site, et cela a dépassé largement le cadre du projet initial.

La société INOVEN¹ qui nous a offert du mécénat de compétences tout au long du projet de refonte du site, nous a beaucoup aidés dans nos relations avec les prestataires, pour comprendre les explications techniques, gérer les difficultés de récupération de certains éléments auprès de l'ancien prestataire. L'équipe a été formée pour être capable d'enrichir et d'actualiser directement ces contenus.

La suite du projet pour 2009 prévoyait :

- La mise en accessibilité partielle de l'ancien espace pour les enfants, développé en Flash². Les jeux (puzzle, quiz, memory...) et la rubrique « La visite de l'hôpital » sont conservés dans leur format d'origine (ils sont plus attirants s'ils sont dynamiques). Par contre, les rubriques plus informatives « La bibliothèque » et « L'hôpital raconté par les enfants » ont été repensées et simplifiées pour s'adapter au nouveau site et être complètement accessibles.
- Une nouvelle rubrique pour expliquer les différentes piqûres aux enfants. Cette rubrique a été conçue en deux parties :
 - Les différentes piqûres : une partie informative qui présente 8 différentes piqûres sous forme de fiches décrivant chaque étape. Les 3 principales piqûres (prise de sang, vaccin et pose de perfusion) sont également décrites grâce à des séquences vidéo réalisées en 3 versions : sur une peluche pour les petits, sur un médecin pour les plus grands (plaisir de l'agresseur agressé) et avec deux clowns du Rire Médecin pour une version ludique.
 - J'aime pas les piqûres : une partie qui permet à l'enfant de connaître les solutions pour avoir moins peur et moins mal, de sélectionner et d'imprimer celles qui l'aideraient le plus, mais également de l'aider à exprimer ses sentiments et à mieux se préparer avant l'examen ou le soin.
- La rédaction et la mise en ligne de 2 nouveaux dossiers conseils pour les parents :
 - Mon enfant est né trop tôt : un dossier contenant des informations issues de nos guides pour les parents dont l'enfant est né prématuré, et qui proposera également des suggestions de lecture et des adresses d'associations.
 - Où trouver de l'aide à l'hôpital : un dossier qui listera les personnes ou les structures auprès desquelles les parents peuvent trouver du soutien pour des motifs divers et comment les contacter.
- L'obtention du label HON Code auprès de la Fondation Health On the Net, mandatée par la Haute Autorité de Santé pour certifier les sites Internet sur la qualité des informations santé qu'ils publient.

Le site a déjà obtenu le label HON Code, et l'ensemble des modifications devrait être en ligne mi-avril 2010.

Modifications et enrichissements

En parallèle, nous avons continué à mettre à jour et enrichir le site actuel :

- Mise à jour des rubriques d'actualité « Agenda », « Actus de SPARADRAP », « Repéré pour vous »
- Actualisations de la page d'accueil du site et des pages d'accueil « Parents » et « Professionnels »
- Mises à jour plus ponctuelles : catalogue, témoignages, carnet d'adresses, initiatives...

Des statistiques positives mais partielles

En 2009, du fait de la refonte du site et du changement de prestataire, les statistiques sont encore partielles : le nouveau site ayant été mis en ligne en mai. Les statistiques présentées courent sur la période de juin à décembre 2009. Le nouveau logiciel de gestion des statistiques est beaucoup plus complet et permet dorénavant d'obtenir des statistiques très fines.

Environ 400 visiteurs /jour

Le nombre monte jusqu'à 500 visites/jour lors de l'envoi des newsletters. Ce résultat est moins bon qu'en 2008 (environ 600/jour) mais la méthode de calcul peut différer d'un logiciel de statistiques à l'autre et, contrairement à 2008, les visites des membres de SPARADRAP (pour la maintenance) ne sont pas comptées.

On peut donc supposer qu'il n'y pas plus de visiteurs avec le nouveau site mais 400 visites/jour, c'est une bonne moyenne pour un site santé.

70% des visiteurs arrivent via les moteurs de recherche

Le référencement en tant qu'association dans les moteurs de recherche était déjà très bon. Ce qui a changé grâce aux efforts de Caroline Ballée, c'est l'amélioration du référencement grâce aux mots clés. Certains mots tapés par les internautes dans les moteurs de recherche renvoient mieux sur notre site Internet, en particulier les termes en rapport avec la Charte de l'enfant hospitalisé, les soins dentaires, l'enfant malade, hospitalisé, la prématurité, l'opération des amygdales, certains examens (prise de sang, ponction lombaire).

18% des visiteurs arrivent via des sites référents

Les sites qui envoient le plus de visiteurs n'ont pas tellement changé par rapport à 2008 : les sites du « réseau » (Pediadol, migraine-enfant, CNRD), des sites professionnels (infirmiers.com, perinat-france.org), associatif (enfant-hopital), de partenaires (hopital.fr, GSK, SFR), de CHU (Sainte-Justine, Toulouse, Rouen),

¹ Société de conseil en stratégie de management et technologie de l'information

² Le logiciel Flash n'est pas compatible avec l'accessibilité pour les personnes handicapées

mais aussi un site enfants sur les dents (mapetitesouris.com) et Facebook (une page SPARADRAP sur Facebook a été créée spécialement).

3808 sites proposent un lien vers notre site : C'est « bien » pour un site associatif (ex : Rire Médecin : 1600 liens), peu pour un site qui se voudrait très grand public sur la santé (ex : 16 000 pour le site Bonjour Docteur de Michel Cymes, ou 572 000 pour Doctissimo)

Comportement des visiteurs

80% ne font qu'une seule visite et seuls 20% reviennent. La moitié des visiteurs ne visitent qu'1 seule page et ne cliquent pas vers une autre page du site³ mais 6% visitent plus de 20 pages. Le temps moyen passé sur le site est d'environ 3 minutes.

Une analyse plus fine des pages les plus consultées va permettre de cibler les priorités : soit pour s'attacher davantage aux pages les plus consultées, soit pour améliorer les autres.

Interactivité

Le nouveau Forum a été visité 2 992 fois.

3 thématiques ont été mises en place :

- Petites annonces : 950 visites, 23 petites annonces passées, 18 réponses.
- Place des parents : pour un débat autour de ce thème, nous avons essayé de lancer des conversations, sans succès. 536 visites mais pas d'interactions à part en interne...
- Etudiants – questions sur vos travaux de fin d'études (TFE) : 1 131 visites. 28 questions, 15 réponses (d'autres étudiants, de SPARADRAP ou même de parents !)

C'est une nouvelle rubrique et il est un peu trop tôt pour faire un bilan.

Contacts, collaborations diverses, participation à des événements

Les rencontres et collaborations avec différentes structures, associations, sociétés savantes sont nombreuses, certaines très régulières, d'autres plus ponctuelles. Tout ces échanges sont précieux pour élargir notre horizon, nourrir les projets de l'association, sentir la réalité du terrain, s'assurer de la pertinence de nos actions, se faire connaître.

Commissions de relations avec les usagers

Nous avons continué à participer à la Commission de Relation avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC) de la Clinique Marcel Sembat, spécialisée en chirurgie pédiatrique qui accueille chaque année plus de 6 000 enfants. Participation aux réunions, présence lors de la visite de certification de l'établissement par la Haute Autorité de Santé (HAS) en juin.

La Défenseure des enfants

La collaboration avec cette institution est régulière. Nous avons rencontré en avril les jeunes « ambassadeurs » qui vont au contact des enfants dans différents lieux (dont l'hôpital) pour leur parler des droits de l'enfant et relayé la pétition pour protester contre le projet de loi supprimant la fonction de défenseure des enfants.

Rencontres ou contacts associatifs

- Juin : rencontre avec Laure Duthu de l'Association Histiocytose France
- Octobre : contact avec l'Association la Grande Tétée
- Octobre : convention avec l'Association ARPADA (Association Régionale de Parents et Amis de Déficiants Auditifs de l'Ile-de-France) dont nous diffusons de longue date un livret, pour l'utilisation d'une partie du local au 50 rue de la Plaine à partir de décembre.
- Octobre : Rencontre avec Paulette Morin, présidente d'Alliance Maladies Rares
- Novembre : Participation à l'Assemblée générale de l'Union Nationale des Associations de Parents d'Enfants atteints de Cancer ou de Leucémie (UNAPECLE)

Aménagement et décoration de services pédiatriques

Un projet de décoration du service de pédiatrie au centre hospitalier d'Elbeuf (près de Rouen) a été finalisé, la livraison est prévue pour le 1^{er} semestre 2010.

Nous y avons assisté

- Mars : Colloque sur la place des grands-parents dans la maladie grave d'un enfant, Association Soleil AFELT, Paris
- Mai : Conférence de presse ANEMF/Hôpital des nounours, Paris

³ Soit parce qu'ils sont arrivés directement sur la page qui les intéressait, soit parce qu'ils ne sont pas intéressés par les informations qu'ils trouvent sur la page, soit parce qu'il n'y a pas de liens attirants permettant d'aller sur une autre page.

- Juillet : Journée de présentation du bilan de la Haute Autorité de Santé (HAS), Paris
- Octobre : Salon Infirmier, SPARADRAP a reçu le 1^{er} prix du fonds commun GMF-MNH pour la création d'un poster pour les enfants sur la ponction lombaire
- Octobre : Remise du prix de la revue Prescrire, Paris

Tenue de stands et mise à disposition de documents lors d'événements

En 2009, SPARADRAP était présent sur 10 stands en direction des professionnels :

- Janvier : Association Française de Promotion de la Santé Scolaire et Universitaire (AFPSSU), Paris
 - Mars : Groupe de Réflexion sur l'Accompagnement et les Soins de Support pour les Patients en Hématologie et en Oncologie (GRASSPHO), Tours
 - Mars : Réseau pédiatrique de l'est parisien, Paris
 - Mai : Comité d'Entente Formations Infirmières et Cadres (CEFIEC), Reims
 - Juin : Société Française de Médecine d'Urgence (SFMU), Paris
 - Juin : Association Nationale des Puéricultrices Diplômées et des Etudiantes (ANPDE), Bordeaux,
 - Juin : Société Française d'Accompagnement et de soins Palliatifs (SFAP), Paris
 - Juin : Journée Portes Ouvertes Hôpital Robert Debré, Paris
 - Octobre : Journées parisiennes de pédiatrie
 - Décembre : « La douleur de l'enfant : quelles réponses ? » à l'Unesco
- Nous avons aussi tenu un stand au siège de la MACSF pour présenter nos actions aux salariés en février.
- Enfin, grâce à la Mutualité Française, nous étions présents pendant 3 jours en octobre sur le salon « Kid Expo » Porte de Versailles où nos animations pour présenter l'anesthésie aux enfants ont reçu un franc succès.
- Même si nous avons réduit nos envois pour des raisons budgétaires, nous avons encore mis nos documents gracieusement à disposition de près de 40 événements.

Interventions

- Mars : Table-ronde sur « Les proches en pédiatrie, modèle transposable chez l'adulte ? », congrès du GRASSPHO, Tours, Françoise Galland
- Avril : Conférence/débat sur la séparation enfants, parents lors des soins en partenariat avec l'ACEPP Ile-de-France (association de crèches), Paris, Myriam Blidi et Catherine Holzmann
- Avril : Information par le jeu et la distraction des enfants lors des soins, lors d'une journée de formation organisée à l'occasion des 20 ans de la ludothèque du CHRU de Montpellier, Bénédicte Minguet
- Juin : Présentation du DVD-rom « Mieux communiquer avec l'enfant et sa famille à l'hôpital » lors des Journées de l'ANPDE (Association Nationale des Puéricultrices Diplômées et des Etudiantes), Bordeaux, Myriam Blidi
- Juillet : Soirée citoyenne Société Inoven (partenariat de compétences), Françoise Galland, Caroline Ballée
- Novembre : Journée organisé par la Fondation pour l'enfance à l'occasion des 20 ans de la convention des droits des enfants, Paris, Catherine Devoldère
- Décembre : Présentation des lauréats du concours SPARADRAP sur les moyens de distraction des enfants lors des soins par Françoise Galland et Michel Cymes lors de la journée « La douleur de l'enfant, quelles réponses ? » organisée par Pédiadol à l'Unesco, Paris

III. Formation – sensibilisation

Fonctionnement et organisation du secteur

La décision de développer le secteur formation et d'en confier la responsabilité à Myriam Blidi a été prise fin 2008, sachant qu'il faudrait au moins deux ans pour espérer rentabiliser l'investissement en temps. Le bilan pour cette année est assez mitigé, tant en terme financier qu'en terme de développement. En effet, en plus des risques déjà envisagés, d'autres difficultés sont venues se greffer : temps d'investissement finalement limité de Myriam Blidi, manque de formateurs compétents et disponibles, complexité pour planifier les formations, difficultés dans la recherche de fonds (réponses négatives ou soutiens financiers partiels)...

Formation initiale

Cette année et contrairement aux années précédentes, Didier Cohen-Salmon qui intervenait régulièrement au sein des écoles de formation (IFSI, écoles de puériculture...), a souhaité moins s'investir dans la formation initiale pour se consacrer à d'autres activités. Il a néanmoins animé deux formations :

- Juin : IFSI de Montreuil
- Septembre : accueil d'un groupe d'étudiantes de l'Institut de Puériculture de Paris

Formation continue

Place des parents

L'hôpital de Margency (Val d'Oise) a sollicité SPARADRAP pour réaliser deux formations sur le partenariat parents, enfants, soignants. Cet établissement accueille des enfants atteints de pathologies lourdes dont beaucoup viennent des Dom-Tom et d'Afrique et pour des durées d'hospitalisation assez longues. Ces deux formations ont été co-animées par Karim Mameri, cadre infirmier à Rouen et Françoise Galland.

« Le jeu, outil d'information »

- Bénédicte Minguet, psychologue à la Clinique de l'Espérance à Liège en Belgique, est intervenue sur ce thème pour la sixième fois au centre hospitalier de Montpellier. La première formation à Montpellier avait eu lieu en 2005, preuve de leur investissement à long terme.
- Elle a également assuré une session d'une journée de sensibilisation dans nos locaux. Mais faute de suffisamment de participants et pour ne pas avoir à l'annuler, cette session était également ouverte aux étudiants en soins infirmiers et puériculture qui ont bénéficié d'un tarif très préférentiel.
- Françoise Galland s'est rendue au Centre hospitalier de Papeete à Tahiti pour réaliser 4 formations/sensibilisation d'une journée sur ce thème auprès des équipes de pédiatrie.

« Douleur chez l'enfant »

Une formation de deux jours co-animée par Bénédicte Lombart, cadre infirmier à l'Union Fédérale Autonome Pénitentiaire (UFAP) de l'hôpital Trousseau et Myriam Blidi a eu lieu au Centre Hospitalier Intercommunal (CHI) Robert Ballanger d'Aulnay-sous-Bois en janvier.

Formations par Françoise Galland sur divers thèmes

- Diplôme inter universitaire « Douleur au quotidien », interventions à deux occasions sur le thème de l'information par le jeu et de la place des parents à l'hôpital.
- Journée sur la qualité de l'accueil des enfants organisée par l'école Rockefeller (formations sanitaires et sociales) à Lyon, intervention sur « La qualité de l'accueil à l'hôpital ».

Communication sur les formations



Une affiche de présentation des formations

a été réalisée et imprimée à 2000 exemplaires. Un mailing auprès de 1000 chargés de formation, de communication et de cadres de services a été effectué à 1000 contacts en septembre.

Cette affiche a été réalisée avec le soutien du Crédit Coopératif.

Toutes les formations sont également présentées sur le nouveau site Internet de SPARADRAP.

Création de nouvelles formations

Afin d'étoffer l'offre de formations existante et de cibler des sujets qui pourraient intéresser les professionnels, cinq nouvelles formations sont proposées.

Pour trois d'entre elles, une recherche de fonds a été lancée afin de financer leur création et pouvoir les tester :

- « Accompagner un enfant gravement malade », à destination des bénévoles : la formation est construite avec l'aide de Catherine Holzmann, membre du Conseil d'administration de SPARADRAP. Elle aura lieu le 5 octobre et sera animée par Annick Ernoul et Dominique Davous pour un groupe de 8 à 10 bénévoles issus de différentes associations.
- « Accueil de la fratrie en réanimation » à destination des équipes de réanimation néonatale ou polyvalente : une rencontre a eu lieu avec Danièle Vandenberghe, psychologue en médecine néonatale de Port-Royal où la fratrie est accueillie. Elle s'est montrée très intéressée par le projet et a accepté d'y travailler et d'en animer lorsque nous trouverons les fonds.
- « Séparation enfant/parents lors des soins » à destination des professionnels de la petite enfance et des travailleurs sociaux :
Un premier test a été réalisé par Myriam Blidi avec l'ACEPP (association de crèches) en avril dans un centre social de la Caisse d'allocations familiales à Paris 20^{ème}. Etant donné le peu de personnes présentes, il a été difficile d'en tirer des éléments pour savoir si la proposition pourrait intéresser les professionnels de la petite enfance et les travailleurs sociaux.
En juin 2009, SPARADRAP a obtenu un tiers du budget global grâce à Porticus France. Le projet a donc été réduit. Un autre test sera réalisé en mars 2010 en collaboration avec l'Union Nationale des Associations Familiales (UNAF).

Deux autres formations ont pu être proposées sans recherche de fonds car elles avaient déjà été construites et réalisées :

- « Mieux communiquer avec l'enfant et sa famille » qui avait été testé auprès d'IFSI et d'écoles de puériculture en 2006 et 2007, est dorénavant proposé en formation continue.
- « Le peau à peau en néonatalogie » avec le Dr Véronique Pierrat de l'hôpital Jeanne de Flandre à Lille. En 2007 et 2008, dans le cadre d'un financement de SPARADRAP par la DRASS Nord Pas-de-Calais, Dr Pierrat avait animé 10 formations dans cette région.

FONCTIONNEMENT

1. Vie associative

Les adhérents et donateurs

Notre appel aux dons et aux adhésions diffusé à l'automne, du fait de nos difficultés financières, via notre newsletter et notre site Internet n'a malheureusement pas entraîné de réelle augmentation des dons et des adhésions, mais le vecteur de transmission de l'information n'était peut être pas le plus approprié.

Adhérents

Notre fichier se compose actuellement de 17 568 adhérents, soit l'ensemble des personnes physiques ou morales qui ont recours à nos services (Voir Annexe 5 : la répartition de notre fichier selon la fonction ou le lieu d'exercice). Nous avons tenu nos adhérents au courant de nos activités et de nos différentes parutions par le biais de 4 mailings ciblés en fonction des publics (voir Annexe 6).

Adhérents actifs

Le nombre d'adhérents actifs reste stable : 53 en 2009 contre 52 en 2008.

Donateurs

Les dons directs de particuliers pour 2009 s'élèvent à 13 412 € contre 14 259 € en 2008 soit un montant total légèrement moins élevé. Par contre, les donateurs sont plus nombreux, 482 contre 386 en 2008, mais le montant des dons est en baisse, la conjoncture difficile y est probablement pour quelque chose. Seuls 66 dons ont été effectués via le site.

Mais nous avons obtenu des dons via d'autres sources :

- Dons d'entreprises : 1000 € du laboratoire Aguetant
- Dons indirects :
 - La société « Concept Loto » a organisé un loto dans le Lot au profit de SPARADRAP. Elle nous a reversé 504 €.
 - Nous avons bénéficié du soutien de Michel Deroussin et Naïma Metchemel pour la récolte de dons dans les hôpitaux et sur les marchés pour un montant de 4224,50 €.
 - Nous avons également bénéficié de l'aide de la société CSD qui réalise des enquêtes. Elle a fait une étude pour le CESSIM (Centre d'Etude Sur les Supports de l'Information Médicale) auprès de médecins et de pharmaciens, en proposant que le montant de leur participation (10 €) soit reversé à une association parmi 3 (dont SPARADRAP). Les dons se sont élevés à 7 660 €. Nous avons pu récupérer le fichier des 766 donateurs et leur envoyer une lettre de remerciement.

Avec le nouveau site Internet, nous avons lancé un système de dons réguliers (par virement) : pour l'instant seuls 4 donateurs ont choisi ce mode de soutien (au total : 30 € mensuels + 35 € trimestriels), c'est un début et nous espérons le développer (nous prévoyons de le mettre en avant dans les prochains appels à dons).

Les administrateurs, les bénévoles

Conseil d'administration et Bureau

Le Bureau s'est réuni 2 fois et le Conseil d'Administration 4 fois dans l'année. Cette année encore les administrateurs ont fait preuve d'une grande disponibilité et d'attention par rapport aux difficultés rencontrées par l'association et les décisions difficiles qu'il a fallu prendre.

L'Assemblée générale s'est tenue le 25, mars. Le Conseil d'Administration du même jour a élu un nouveau Bureau du fait de la démission de Valerie Bouchet et de Catherine Winock. Nouvelle composition : Didier Cohen-Salmon, président, Catherine Devoldère, vice-présidente, Catherine Holzmann, trésorière, et Céline Penet, secrétaire.

Les bénévoles

Cette année, plusieurs bénévoles nous ont aidés de façon régulière sur des missions administratives, ponctuelles ou des missions plus conséquentes.

Outre tous les administrateurs, merci beaucoup à :

- L'équipe d'Inoven : Isabelle Nave, Tanguy Vass, Arno Van Wouve
- Elodie Musiat, étudiante psychologue, (½ journée à 1 journée par semaine pendant 6 mois), pour des travaux administratifs et sur le projet « Hôpital des Nounours ».
- Hélène Rajski, élève infirmière en 3^{ème} année (3 fois 4 jours au premier semestre 2009) dans le cadre d'un module de santé publique. Elle a également travaillé sur le projet « hôpital des nounours ».
- Elisabeth Gravier, infirmière puéricultrice ancienne formatrice
- Bénédicte François de Passerelles et Compétences (qui nous aidé sur la politique des prix, voir Diffusion)

Et bien sûr, les participants aux groupes de travail et les relecteurs dont la liste est trop longue pour tous les citer ici, mais qui sont toujours prêts et disponibles pour nous aider.

L'équipe

A la fin 2009, l'équipe (tous types d'intervenants confondus - salariés et collaborateurs externes - et pour des durées d'interventions variables mais régulières) était donc composée de 8 personnes, correspondant à 7 personnes à plein temps.

11. Recherche de fonds

Notre partenaire le plus fidèle la Fondation Johnson&Johnson s'est désengagé en 2009 et nous n'avons malheureusement pas réussi à trouver courant 2009 des partenaires suffisants pour compenser cette perte.

Certaines réalisations 2009 bénéficiaient déjà d'un financement acquis dès 2008 : le concours sur les moyens de distraction (grâce à la Fondation de France et la Fondation APICIL) et l'affiche à destination des familles (grâce à INOVEN).

Nous avons donc recherché et obtenu des financements pour les actions suivantes :

- l'enrichissement de notre site Internet à destination des enfants, des parents et des professionnels : soutien de l'Institut National de Prévention et d'Education à la Santé (INPES), du Conseil Régional d'Ile-de-France, de la Fondation Unitive, du Laboratoire GlaxoSmithKline et de la Banque Fédérale Mutualiste ;
- l'évaluation de l'opération « Hôpital des Nounours » auprès des enseignants et des familles : soutien de l'INPES
- la création d'un poster d'information pour les enfants sur la ponction lombaire : ce projet a reçu le 1^{er} prix du Fonds commun GMF-MNH.

La recherche de financements pour la création d'une fiche pratique sur la prévention et le traitement du phimosis n'a pas abouti et nous avons renoncé à éditer une fiche sur les vaccins avec le soutien de laboratoires, pour éviter toute polémique en rapport avec l'épidémie de grippe H1N1.

Nous avons également recherché des financements à moyen terme pour la réalisation et l'offre de formations :

- création d'un module de formation sur la séparation lors des soins : Porticus nous ayant accordé son soutien partiel pour ce projet, nous avons recherché activement d'autres partenaires mais en vain : le projet a été adapté au budget (voir paragraphe sur Formations)
- création d'un module de formation sur l'accompagnement d'enfants gravement malades à destination des bénévoles et intervenants extérieurs à l'hôpital : GlaxoSmithKline a accordé son soutien à l'intégralité du projet

De plus, le Crédit Coopératif a permis la réalisation d'une affiche pour la présentation de nos formations.

Parallèlement, nous avons poursuivi nos efforts pour trouver des partenaires qui nous aident à mieux diffuser nos documents, soit via leur réseau, soit pour les donner à des structures qui en ont l'utilité sans avoir les moyens de se les procurer (cf. partie Diffusion). Contrairement à 2008, ces efforts n'ont pas permis une augmentation des ventes.

III. Communication

De nombreuses actions pour augmenter la visibilité de SPARADRAP auprès du grand public



Simplification des messages :
SPARADRAP est désormais « Une association pour guider les enfants dans le monde de la santé » et nous parlons désormais de « guides pratiques » et non plus de « livrets », avec la notion de « collection »

Une affiche de communication présentant les guides pratiques a été imprimée à 15 000 exemplaires
Grâce à Inoven

Nous étions présents sur le salon « **Kid Expo** » et nos animations ont eu beaucoup de succès
Grâce à la Mutualité Française

Enfin, SPARADRAP a un nouveau **parrain : Michel Cymes**, médecin et journaliste santé très populaire

Un livre édité par Albin Michel Jeunesse



Pour que les familles aient plus facilement accès à nos guides, nous avons recherché un éditeur jeunesse et finalement noué un partenariat avec Albin Michel Jeunesse. C'est un projet de longue date à SPARADRAP qui aboutit enfin !

Un très beau livre intitulé « **Dis-moi docteur !** Les soins et les actes médicaux expliqués aux enfants et à leurs parents » reprenant 11 guides et fiches de SPARADRAP (actualisés à l'occasion) paraît en avril 2010. Nous espérons que ce livre disponible en librairie permettra de toucher plus largement le grand public.

Médias

Marie Kleinprintz, stagiaire en communication présente pendant 4 mois, a actualisé le fichier presse. 4 campagnes de presse par mail ont eu lieu (envoi d'un communiqué de presse et d'une fiche de présentation des partenaires du projet à l'ensemble des 1 000 contacts du fichier presse) :

- en février sur le DVDrom « Mieux communiquer avec l'enfant et sa famille à l'hôpital »,
- en avril sur l'Hôpital des Nounours,
- mi-mai sur le site Internet,
- en décembre sur la remise des prix du concours sur les moyens de distraction.

Des relances presse ont été effectuées lors du lancement du site et de la remise des prix du concours.

En 2009, nous n'avons identifié que 104 parutions ce qui est beaucoup moins que les années précédentes (184 en 2008, 202 en 2007, 134 en 2006, 207 en 2005). Il s'agit de 45 articles dans la presse, 42 sur des sites Internet, 7 passages radios et 10 passages à la télévision.

Les thèmes les plus traités sont bien en rapport avec les campagnes de presse : le concours, le site Internet, le DVD-rom sur la communication, l'Hôpital des Nounours et beaucoup d'articles parlent de SPARADRAP en général. Le plus grand nombre d'articles paraît toujours dans la presse professionnelle. Malgré des thèmes de campagne susceptibles de plus intéresser le grand public, la diminution des articles est décevante. On peut l'expliquer en partie à cause du peu de temps consacré aux relations presse, mais aussi aux sujets santé très focalisés sur l'épidémie de grippe H1N1 en 2009.

Cependant, on remarque une plus grande visibilité dans des supports grand public : France info, Télématin Santé, émission des Maternelles consacrée à la peur du docteur avec Didier Cohen-Salmon, président de SPARADRAP sur le plateau.

A noter aussi, l'offre gracieuse d'une page de présentation de SPARADRAP dans le magazine « Kiosque », trimestriel d'information de la Caisse Générale de Prévoyance des Caisses d'Epargne et dans la revue « Douleur et Analgésie ».

Les Lettres d'information

La Lettre de SPARADRAP

Malheureusement, et pour des raisons économiques, nous avons cessé de réaliser des lettres papier, préférant privilégier la newsletter électronique, moins onéreuse.

Newsletter



Avec la mise en place du nouveau site, le prestataire nous a installé un logiciel spécialisé dans la création, l'envoi et le suivi des newsletters. Nous avons en relation avec le prestataire réfléchi à une nouvelle mouture plus attrayante, afin d'améliorer leur taux d'ouverture. Elle compte désormais 2 colonnes, et des rubriques fixes : Nouveautés, Zoom sur nos actions, 3 questions à..., Agenda.

Nous avons envoyé 4 newsletters dans l'année à plus de 10 000 adresses. Le nombre d'inscrits était en 2009 en moyenne de 41 par mois.

Les statistiques de suivi de la newsletter ont montré que le taux d'ouverture reste faible (environ 5%, alors qu'on pourrait espérer au moins 10%). Notre fichier d'adresses n'est peut-être pas assez ciblé. Sur les 10 000 adresses, près de 4 900 personnes se sont réellement inscrites pour recevoir la newsletter. Les autres adresses proviennent des fichiers de chaque permanent (2 545 adresses de la base adhérents, 1 061 journalistes...).