



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2015

? CÍAO

ciao.ch - Plateforme d'information, d'aide et d'échanges pour les 11-20 ans



ÉLÉMENTS PHARES

L'ANNÉE 2015 A ÉTÉ MARQUÉE PAR DE NOMBREUX CHANGEMENTS AVEC UNE ÉQUIPE RENFORCÉE ET DE NOUVEAUX DÉFIS

Le site a fait peau neuve: une adaptation urgente pour répondre aux besoins des internautes, les données nous ayant prouvé que presque la moitié des accès à ciao.ch sont faits à partir d'appareils mobiles. Cette adaptation est un prélude à la refonte globale de notre outil prévue pour l'année 2016.

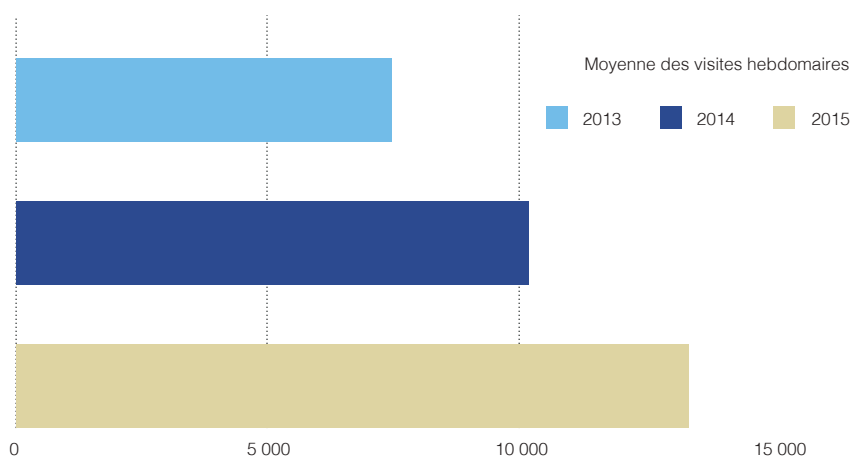
L'étude conduite par l'Institut universitaire de médecine sociale et préventive IUMSP du CHUV nous a apporté des éléments d'analyse et de précieuses informations sur l'utilisation de notre outil par les jeunes et les professionnel·le·s. Cette recherche réaffirme la pertinence d'une plateforme comme ciao.ch, mettant l'accent sur les apports du site en terme de prévention primaire et secondaire, et le développement des compétences en santé des jeunes. En termes d'effet immédiat il y a eu par exemple l'abaissement de l'âge d'accès à ciao.ch, passant ainsi de 13 à 11 ans.

L'interrogation liée à la diminution des questions se pose à nouveau. Les causes sont multiples et la reprise d'une communication autour de l'outil pourra permettre de faire le point en fin d'année 2016.

Le travail et l'engagement des institutions partenaires ont comme toujours permis d'apporter une réponse en 48 heures ouvrables. Les jeunes que nous avons rencontrés lors des *focus group* et de l'étude ont remis en avant l'importance et la qualité d'une réponse professionnelle.

Si chacun en matière numérique peut devenir prescripteur, l'impact de nos activités peut parfois sembler désuet face aux millions de vues de *gamers* ou *youtubeurs* du moment. Le potentiel des interventions en ligne n'est plus à démontrer, mais il convient de remettre notre public au centre du développement de ciao.ch.

L'équipe de CIAO a conduit des *focus groups* (GE, JU, NE, VD) avec plus de 80 participant·e·s âgé·e·s de 11 à 22 ans afin de mieux cerner leurs attentes et besoins. Si les résultats sont significatifs, c'est aussi l'aspect de rencontre avec son public qui est porteuse de sens pour CIAO. A long terme, l'association poursuivra cette démarche de manière périodique.



Des chiffres toujours en hausse

La fréquentation du site continue d'augmenter année après année. En 2015 la plateforme a accueilli plus de 12 000 visiteurs par semaine, et au total, ce sont plus de deux millions de pages qui ont été lues sur ciao.ch.

«POUR» MAIS AUSSI «AVEC» LES JEUNES ROMAND·E·S



ciao.ch prend de l'âge mais son public en perd. C'est une des conclusions que l'on peut tirer de l'évaluation réalisée par Joëlle Duruz et Joan Carles Suris pour le compte de notre association. Elle a le mérite de confirmer une intuition de l'équipe et du comité: CIAO a eu de la peine, ces dernières années, à suivre le rythme de changement extrêmement rapide de ses utilisateurs en matière de consommation des médias.

Pionnier du web romand il y a vingt ans, notre site mérite une refonte complète, afin d'intégrer sérieusement le langage vidéo, l'utilisation bien pensée des médias sociaux et une politique iconographique pour répondre aux attentes des jeunes romand·e·s. Une première étape a été franchie en décembre dernier avec l'adaptation technique du

site pour faciliter sa consultation sur téléphone mobile et tablette. La présence sur les réseaux sociaux est en pleine construction et l'offre web sera revue dans les mois à venir.

L'évolution des comportements des adolescent·e·s sur les réseaux ne va probablement pas se calmer de si tôt. Un des enjeux de la refonte en cours est donc de nous permettre d'adapter notre offre de manière rapide et surtout, d'intégrer des jeunes romand·e·s dans notre structure. Le renfort des civilistes a apporté un regard frais et pertinent sur nos produits. Réfléchissons ensemble à la meilleure forme pour accueillir ces ressources dont CIAO a besoin pour assurer un avenir que nous souhaitons radieux, pour et avec les jeunes romand·e·s.

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Jean-Marc Sandoz'. The signature is stylized and fluid.

Jean-Marc Sandoz
Président de l'association

EVALUATION IUMSP



Duruz J, Suris JC. Evaluation 2015 du site www.ciao.ch. Lausanne: Institut universitaire de médecine sociale et préventive, 2015 (Raisons de santé 249).

Au cours de l'année 2015, CIAO a conduit en partenariat avec l'IUMSP une évaluation de l'impact de ses prestations. L'évaluation a été effectuée via une enquête par questionnaire sur des échantillons composés respectivement de 1 512 jeunes et de 126 professionnel·le·s.

L'évaluation visait à déterminer le rôle de [ciao.ch](http://www.ciao.ch) au sein du dispositif de santé publique et, plus particulièrement, des outils de prévention-santé destinés aux adolescent·e·s. La notoriété et l'effet du site sur son public-cible ont également été évalués. Ces mêmes effets ont aussi été mesurés auprès des professionnel·le·s travaillant au contact des adolescent·e·s.

En termes de mesures et de recommandations, l'âge de

l'accès aux services de [ciao.ch](http://www.ciao.ch) a été abaissé pour satisfaire aux demandes des jeunes utilisateur·trice·s déjà présents sur Internet.

La position de [ciao.ch](http://www.ciao.ch) en tant que prestation de prévention primaire et secondaire est appropriée. Par ailleurs, les chercheurs ont relevé le potentiel important de [ciao.ch](http://www.ciao.ch) en tant qu'outil favorisant l'acquisition de compétences en santé.

Cette étude a aussi pointé les faiblesses et les besoins en termes de refonte du design et de la plateforme. L'évaluation 2015 reste l'étude la plus importante que CIAO ait conduite sur sa plateforme et rassemble des données d'évaluation de plus de 1 500 jeunes sur une durée de neuf mois.

QUIZ, TESTS, JEUX

Les quiz, jeux et tests sur [ciao.ch](http://www.ciao.ch) sont des outils qui permettent aux jeunes d'améliorer et d'enrichir leurs connaissances sur de multiples thématiques. Instruments simples d'accès, rapides et ludiques, ils sont un vecteur d'informations que les jeunes apprécient particulièrement.

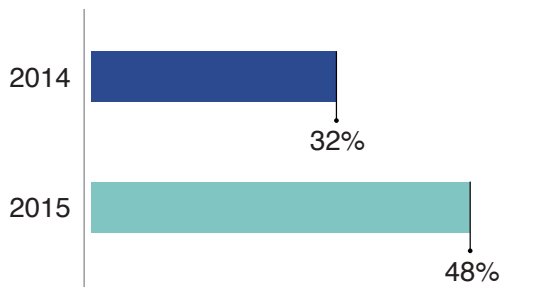
Cette année encore l'intérêt ne s'est pas démenti avec plus de 8 000 sessions pour le test de l'Estime de soi «J'apprends à me connaître», 6 400 sessions pour «Est-ce que j'ai confiance en moi?», 2 700 sessions avec «Est-ce que je m'aime ?» et le jeu «Pilote du stress» avec plus de 3 600 sessions.

JEUX DE HASARD

Extrait de feel-ok.ch, subventionné par le Programme intercantonal de lutte contre la dépendance au jeu PILDJ et en collaboration avec Addiction Suisse, CIAO a mis en ligne des pages d'information et des quiz sur les jeux de hasard. «Qu'entend-on par jeux de hasard?», «Existe-t-il différents types de joueurs?», «Quand s'inquiéter pour un proche?»

Ces informations permettent aux jeunes de reconnaître les jeux de hasard, d'éviter les pièges et de garder un esprit critique face à la kyrielle de jeux d'argent proposés dans les casinos et sur le web. Les quiz, par une approche ludique, les aident à tester leurs connaissances et à s'informer d'une autre manière.

2015, ANNÉE DU MOBILE SUR CIAO.CH



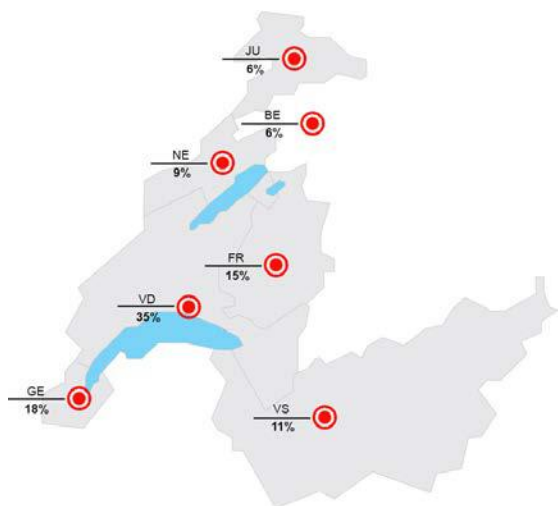
Bien que le nombre de visites effectuées par les smartphones ne dépasse pas encore celui réalisé par les ordinateurs, en douze mois le pourcentage d'utilisateur-trice-s qui visitent le site via un appareil mobile est passé de 32% à 48% de moyenne. Avec l'adaptation du site en format *responsive* (le contenu s'adapte en fonction des supports), le chiffre devrait encore fortement augmenter dans les années à venir.

Profils des utilisateurs dans les questions

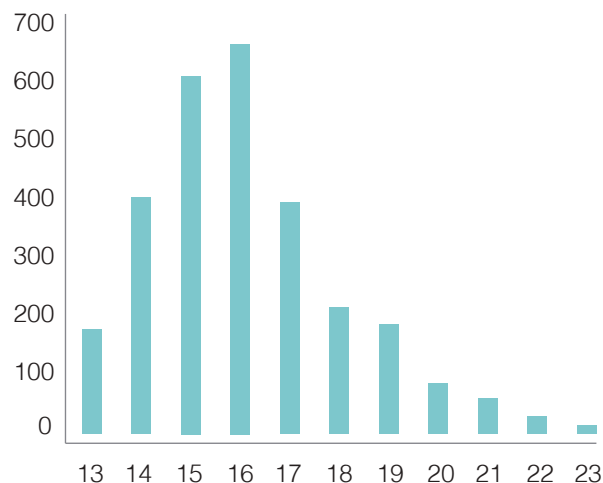
La répartition des questions réponses reste stable, et cela même quand le sexe et les cantons d'origine des jeunes sont pris en compte.

L'abaissement de l'âge d'accès (de 13 à 11 ans) devrait permettre un rajeunissement du public et potentiellement influencer les résultats des prochaines années.

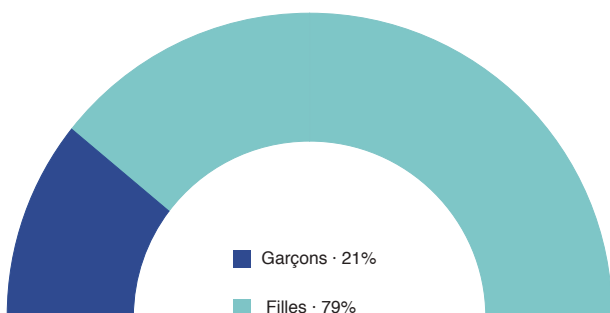
Répartition par canton



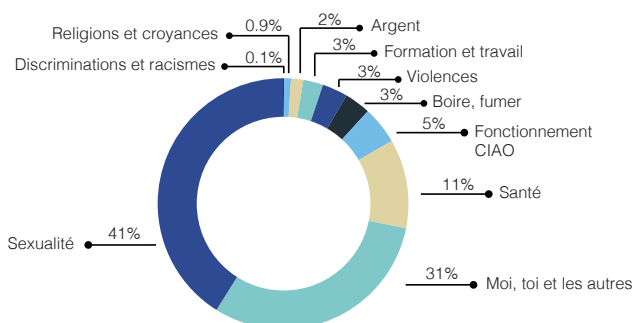
Répartition par âge



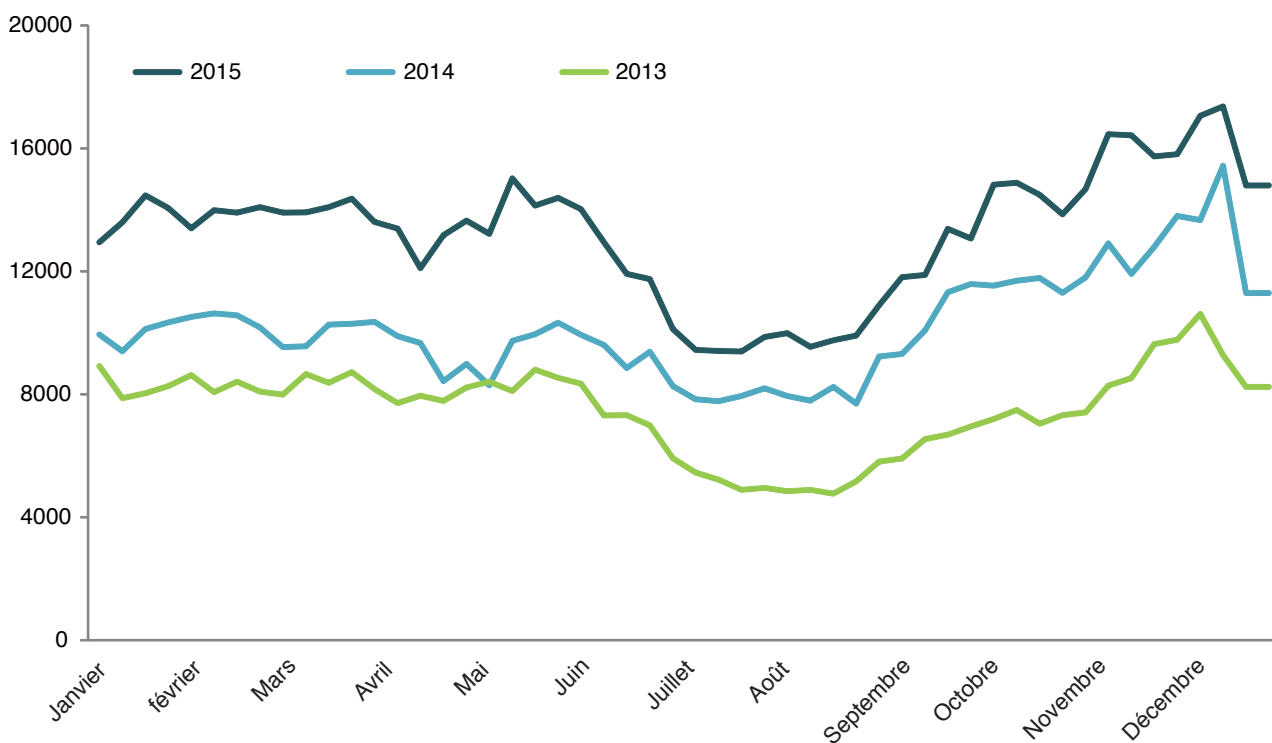
Répartition par sexe



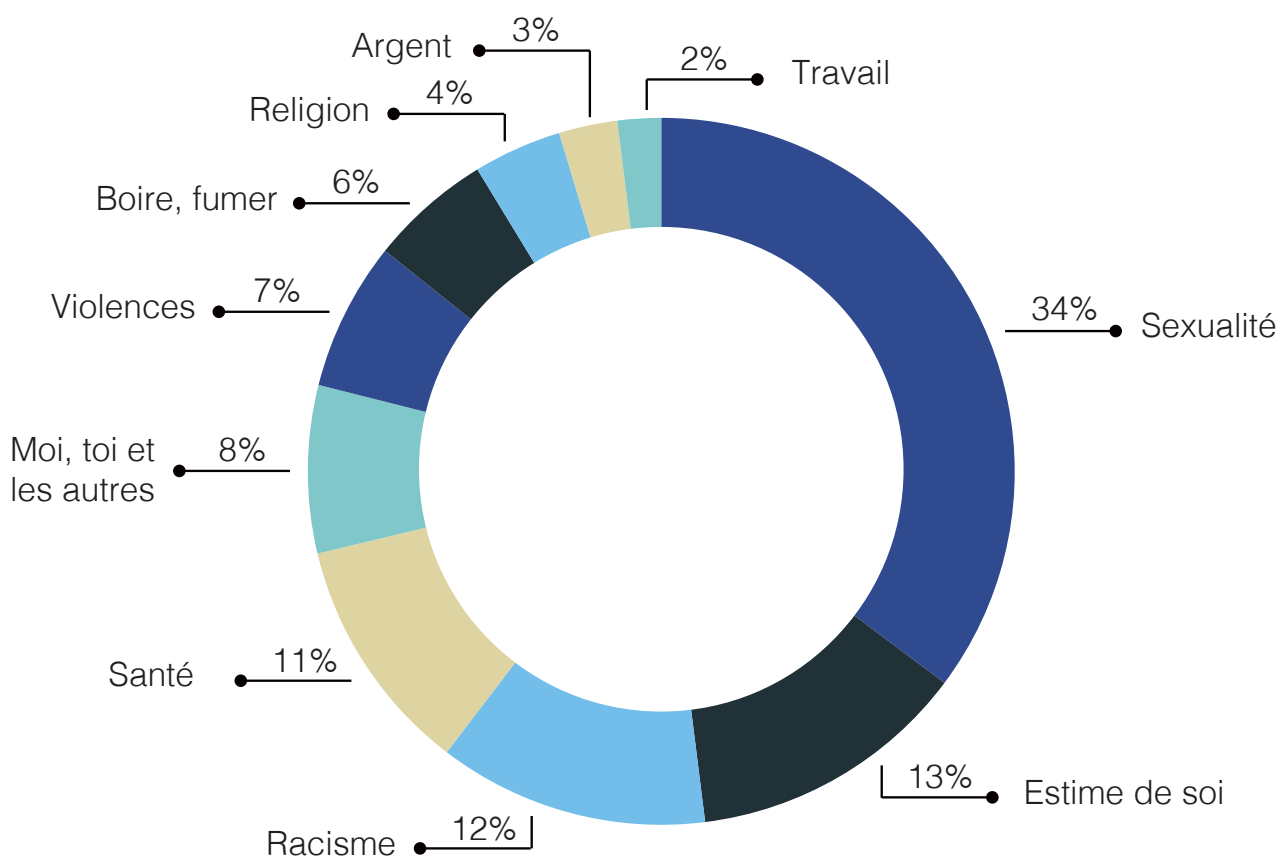
Répartition par thème



Evolution du nombre de visiteurs



Répartition thématique selon les pages lues



LES RÉSEAUX SOCIAUX DEVIENNENT UN MOYEN PRIVILÉGIÉ POUR ENTRER EN CONTACT AVEC LES JEUNES

L'année 2015, en particulier le deuxième semestre, a été l'occasion de relancer la communication autour des services que propose CIAO. L'objectif est évidemment de mieux faire connaître le site pour qu'il devienne une véritable ressource pour ceux qui l'utilisent mais aussi qu'il soit une sorte de réflexe pour les jeunes qui s'interrogent.

Les spécialistes en contact direct avec les jeunes sont de précieux prescripteurs. Afin de mieux les informer la newsletter a été repensée. Avec une parution par mois elle permet de communiquer de manière régulière les nouveautés du domaine, les sujets qui font l'actualité ou encore les actions politiques engagées.

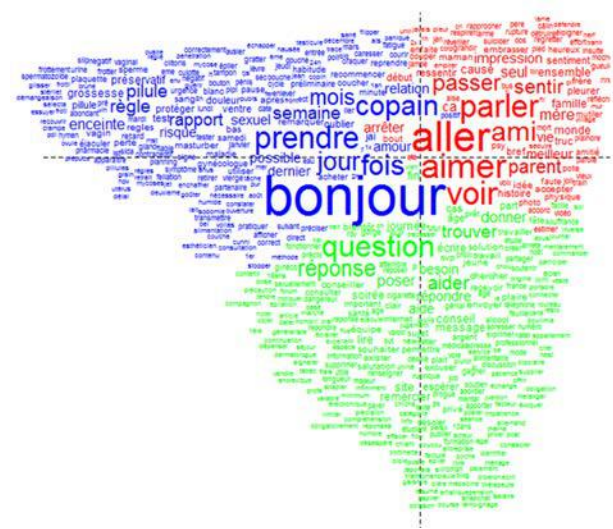
Une nouvelle présentation vidéo a été créée pour introduire le site à de potentiels nouveaux utilisateurs. Elle est principalement prévue pour les écoles et se veut informative mais également ludique. A travers trois personnages, les internautes découvrent les services proposés sur la plateforme.

Finalement, une réflexion à propos des réseaux sociaux a été entamée. Les jeunes sont très actifs sur ces plateformes ce qui soulève la question suivante: quels réseaux privilégier et quels contenus leur proposer pour susciter leur intérêt? La question se pose dans les mêmes termes pour les professionnel-le-s. Si Facebook a été retenu pour les 13-20 ans (la limite d'âge pour l'inscription est fixée à 13 ans), Twitter et ses 140 caractères viseront à diffuser les nouveautés dans le domaine de la jeunesse. Une présence ultérieure sur d'autres réseaux sociaux n'est pas à exclure.

Jeunesse d'aujourd'hui: nouveaux sauvages? ou jeunes sages!

Pour marquer les 18 ans du site ciao.ch, une table ronde a été organisée le 12 novembre sur le thème «Jeunesse d'aujourd'hui: nouveaux sauvages? ou jeunes sages!». Invités à cette soirée, Sonia Lucia, chercheuse responsable de recherche à l'IUMSP et Olivier Guéniat, chef de la police judiciaire neuchâteloise ont tenté de répondre à cette question.

Le mythe constamment réactualisé de la criminalité juvénile qui serait en constante hausse a été largement évoqué. Les deux experts ont abouti au même constat: l'image de la jeunesse d'aujourd'hui est noircie par les événements et les chiffres présentés par les médias.



Ce que nous demandent les jeunes

Représentation graphique des questions posées par les jeunes dans la thématique de la sexualité sur ciao.ch.

L'analyse laisse apparaître trois grands groupes sémantiques distincts, voulant dire que trois grands thèmes ressortent des questions posées par les jeunes.

- la sexualité (en terme physiologique, de risque, de prévention)
- les sentiments et relations à soi et aux autres
- la demande (recherches d'aide, de soutien, de conseils)

L'ÉQUIPE CIAO

L'équipe CIAO est constituée de trois personnes pour un équivalent de 2,4 postes:

- Raphaël Trémeaud, directeur à 50% puis 80% dès le 1er novembre;
- Anne Dechambre, responsable du site à 80%;
- Marjory Winkler, responsable de projet et communication à 80% depuis le 1er juin.

Lauric Francelet, Guillaume Ceppi, Romain Cerantola, civilistes ainsi que Maryam Turki, stagiaire psychologue nous ont rejoints durant l'année.

Interventions auprès des professionnel·le·s

- Lors du congrès «Délinquance sexuelle et internet: quels enjeux pour demain?» organisé par l'Ecole romande de la magistrature avec un atelier intitulé «Du smack au porno: les questions des jeunes sur ciao.ch»;
- Aux HUG dans le cadre d'un cours à option pour des étu-

dants de médecine, HEDS et FAPSE;

- Comme intervenant à la table ronde organisée par le CHUV sur le thème «Sexe, ado et Internet»;
- A la conférence du Service universitaire de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent «Le monde virtuel des adolescents»;
- Participation à la consultation stratégie Santé psychique de l'OFSP;
- Lors de la journée du Réseau suisse d'école en santé sur la thématique «ciao.ch: un site internet et des outils interactifs à utiliser dans les écoles»;
- Avec un atelier à une journée de sensibilisation liée aux discriminations portant sur le genre à Sion;
- A la journée de formation «Prévenir le racisme dans le secteur jeunesse» organisée par le Bureau lausannois de l'intégration;
- Par la tenue d'un stand au congrès «Ça me concerne!

Dire pour grandir, la participation des enfants et des jeunes» organisé par le Service de protection de la jeunesse du canton de Vaud;

- Au Salon des métiers du canton de Vaud avec un stand de présentation;
- Comme intervenant à la journée du Réseau fribourgeois d'école en santé.

Dans les médias

- Sur NRJ Léman pour une présentation de CIAO;
- Dans Le Matin pour évoquer l'isolement et la solitude des jeunes;
- Sur Espace 2 dans l'émission Babylone sur le thème «Davantage de liberté sexuelle pour les ados d'aujourd'hui? Vraiment?»;
- Dans le Matin Dimanche sur la prise de risque chez les adolescents;
- Par un article dans Actualités sociales sur «Qui sont les experts?».

COMMISSION DES RÉPONDANT·E·S

La commission des répondant·e·s s'est réunie le jeudi 12 novembre, à la suite de l'intervision de la thématique Sexualité et avant la table ronde organisée en soirée.

Cette séance a été l'occasion d'informer l'équipe des professionnel·le·s répondant·e·s des résultats de l'évaluation de CIAO réalisée par

l'IUMSP et des projets d'avenir de l'association concernant notamment la communication et la future plateforme. Les répondant·e·s se sont montré·e·s intéressé·e·s et ont été convié·e·s à participer à ce projet en apportant leurs idées, propositions et améliorations.

COMMISSION D'ÉTHIQUE

Tout au long de l'année 2015, la commission d'éthique s'est tenue à disposition de l'équipe CIAO, des répondant·e·s et de son comité. Par exemple, lors d'une situation de détresse exprimée par une jeune fille où l'avis de la présidente a été sollicité et elle a très rapidement réagi permettant une réponse prompte de la part de CIAO.

Lors de leurs visites sur le site les membres n'ont remarqué aucun problème éthique. La commission salue la préoccupation constante de l'équipe

CIAO quant aux questions éthiques qui peuvent se poser dans les processus informatiques et sa volonté de maintenir des bonnes pratiques afin de garder la fiabilité du site et la confiance des jeunes. Enfin la commission relève qu'elle est toujours à la recherche d'un cinquième membre pour compléter son collège.

A noter que CIAO a la volonté de réorganiser les travaux de cette commission à travers des sollicitations plus régulières et une réflexion de fond sur les bonnes pratiques.

COMPTES 2015

COMPTES D'EXPLOITATION

	2015	En %
CHARGES		
Charges de personnel	295 637.41	55%
Maintenance technique et autres mandats	9 291.60	2%
Mandats de répondance	83 055.00	15%
Mandat d'évaluation	45 226.15	8%
Mandat de communication	8 000.00	1%
Projets: mandats techniques et contenus	65 525.00	12%
Frais généraux	33 394.80	6%
Total des charges	540 129.96	
RECETTES		
Subventions	372 100.00	69%
Subventions CLASS et cantons	239 500.00	
Subventions fédérales	107 500.00	
Autres subventions	25 100.00	
Participation des partenaires répondance	70 445.00	13%
Mécènes, parrains et donateurs	88 538.50	16%
Recettes affectées pour des projets	8 200.00	1.9%
Autres produits	586.55	0.1%
Total des recettes	539 870.05	
RÉCAPITULATION		
Total des charges	540 129.96	
Total des recettes	539 870.05	
Résultat de l'exercice	-259.91	-0.05%

BILAN

ACTIFS	
Caisse	7.25
CCP	10 465.75
BCV, Compte courant	185 280.25
Actifs transitoires	9 043.50
Produits à recevoir	7 339.67
Garantie loyer BCV	5 135.35
Informatique	900.00
Mobilier	1 900.00
Total Actifs	220 071.77
PASSIFS	
Passifs transitoires	90 545.48
Produits constatés d'avance	1 010.10
Garanties sous-locataires	1 140.00
Résultat reporté	9 565.27
Provision - projets année suivante	5 000.00
Réserve projet refonte	65 000.00
Réserve salaires	48 070.93
Total Passifs	220 331.68
Résultat de l'exercice 2015	-259.91

Mille mercis à nos précieux partenaires

Aux partenaires répondants

La qualité de ciao.ch est largement reconnue dans les milieux de la prévention et de la promotion de la santé grâce, en majeure partie, à l'excellence du travail des répondant-e-s issu-e-s des institutions partenaires de CIAO et à la qualité de leur collaboration. Nous les remercions très chaleureusement pour leur engagement, leur professionnalisme et leur disponibilité:

- Addiction Suisse
- Association Boulimie Anorexie, ABA
- Association J'y crois – moi non plus
- Association TELME
- Centre d'écoute contre le racisme CECR
- Centre de santé sexuelle de la Ville de Neuchâtel
- Centre de santé sexuelle - Planning familial Jura
- Centre de santé sexuelle - Planning familial de La Chaux-de-Fonds
- Centres de consultation Sexualité Information Prévention et Education SIPE Valais
- Consultation Santé Jeunes, CSJ
- Division interdisciplinaire de santé des adolescents DISA
- Fondation Profa
- Jet-Service et Service social polyvalent du CSP-VD
- Juris Conseil Junior
- Malatavie Unité de crise
- Service de la cohésion multiculturelle (NE), COSM
- Service Santé Enfance et Jeunesse (GE), SSEJ

Aux autres partenaires

La collaboration avec de nouveaux partenaires reste un objectif important de CIAO dans son travail en réseau. Merci à ceux qui sont déjà ou bientôt avec nous: Santé Sexuelle Suisse, Vivre sans violence, Traque ton trac, Stop-alcool, Stop suicide, Programme vaudois «ça marche!», Planète Santé, Réseau santé psychique suisse, Swiss gamers, aiRe d'ado, Agora éditions, feel-ok.

Aux subventionneurs, mécènes et donateurs

Le soutien des institutions publiques et privées qui apportent une subvention, un financement ou un don est indispensable à CIAO dans sa recherche de qualité et de professionnalisme. Nous les remercions très sincèrement pour leur confiance et leur fidélité:

- Office fédéral des assurances sociales
- Conférence latine des affaires sanitaires et sociales
- Commission de prévention et de promotion de la santé
- Cantons romands
- Lausanne Région
- Plus de cinquante communes romandes
- Fondation OAK
- Promotion Santé Suisse
- Loterie Romande
- Swisscom
- Pour-cent culturel Migros
- Bureau fédéral pour l'égalité des personnes handicapées



ciao.ch - plateforme d'information, d'aide et d'échanges pour les 11-20 ans

Association romande CIAO

Avenue de Riant-Mont 1

1004 Lausanne

+41 21 311 92 06

info@ciao.ch / associationciao.ch

CCP 10-5261-6

www.ciao.ch