

▶▶ **rapport d'activités | 2007**
février 2008

SOMMAIRE

Introduction		P. 2
La vie de l'Association en 2007		P. 2
Partenariats et collaborations		P. 4
Le site en 2007		P. 5
Finances et recherches de fonds en 2007		P. 8
Promotion en 2007		P. 8
Perspectives et objectifs 2008		P. 9
Remerciements		P. 10
Membres de l'Association en 2007		P. 12
Annexes : liste		P. 13

Introduction

2007 a été l'année de plusieurs changements au niveau de l'équipe de CIAO, avec l'engagement d'une assistante administrative en juillet 2007, le départ de sa directrice, Sonia Rihs, et l'arrivée de Christine Panchaud, sa remplaçante en automne 2007.

Le site s'est enrichi dans la continuité, Ocia a bien fait son travail de guide des internautes. Une réflexion en profondeur a été initiée en décembre 2007 pour discuter des stratégies d'évolution de CIAO et du site pour les trois à cinq ans à venir.

Nos bulletins d'information vous ont tenus au courant au fil des mois de la vie du site et de l'Association, mais nous espérons que vous aurez tout de même du plaisir à lire ce rapport d'activités qui en fait la synthèse, et à revivre cette année avec nous.

1 | La vie de l'Association en 2007

Organes de l'Association

Assemblée générale

Une Assemblée générale ordinaire a été convoquée le 13 mars à la Vallée de la Jeunesse. Une trentaine de personnes, membres et non-membres, étaient présentes. Présidée par Josias Barilier, les discussions se sont déroulées dans une ambiance agréable et détendue.

Le comité sortant s'est représenté dans son ensemble, à l'exception d'Odile Brandt. Le Comité et son président, Josias Barilier ont été réélus à l'unanimité. Deux nouveaux candidats se sont présentés et ont rejoint le comité en cours d'année. Il s'agit de Marina Janssens et Yves Ammann. Tous deux se sont vite intégrés et ont fait profiter le comité et CIAO de leurs compétences. Ils seront présentés à la prochaine AG en mars 2008 qui pourra alors les élire en bonne et due forme.

Suite à la démission de Mary Anna Barbey après cinq années passées à la tête de la commission d'éthique, c'est Geneviève Schwéry qui est élue à l'unanimité lors de l'AG du 13 mars 2007 et devient la nouvelle présidente de cette commission.

Le PV de la dernière assemblée générale, le rapport d'activités, le rapport de la commission d'éthique et les comptes ont été approuvés à l'unanimité, les budgets ont été approuvés à l'unanimité moins deux abstentions.

Membres de l'Association

L'AG du 13 mars a aussi admis deux nouveaux membres individuels. Bienvenue à Vanessa Devaud, ancienne stagiaire de CIAO et à Thierry Giavina, réviseur des comptes.

Nous avons enregistré une demande d'admission et deux démissions courant 2007, celle de Association Avec (anciennement Action bénévole) qui a dû réduire ses frais au maximum et de l'UTT (Unité de travail temporaire) en raison de son rattachement à l'OPTI (Office de perfectionnement scolaire, de transition et d'insertion).

Comité

Les personnes suivantes ont composé le comité durant cette année :

- o Josias Barilier, président
- o Laurence Bolomey, vice-présidente
- o Marie-Claude Amacker, déléguée de la commission des répondants, démissionnaire
- o André Schenk
- o Reto Zehnder
- o Marina Janssens et Yves Ammann ont rejoint le comité en cours d'année.

Le comité s'est réuni à six reprises durant l'année, dont une séance d'une journée en décembre 2007 pour discuter de façon plus approfondie de la stratégie d'évolution de CIAO pour les années à venir. Il a entre autres été question des points suivants:

- o la réorganisation interne et l'élaboration de nouvelles descriptions de fonction CIAO, nécessaires suite à la décision confirmée par l'AG 2007 de créer un nouveau poste d'assistante administrative à 50 %
- o l'engagement d'une assistante administrative et d'une nouvelle directrice
- o les solutions techniques assurant le fonctionnement du site et d'Ocia
- o la refonte du site en 2008
- o la recherche de fonds
- o les objectifs 2007 et 2008
- o le budget 2008 et les prévisions budgétaires 2009
- o la stratégie d'évolution de CIAO et du site pour les 4 à 5 ans à venir
- o son propre fonctionnement y compris la stratégie de renouvellement du comité

Commission d'éthique

La commission d'éthique (CE) s'est réunie à 3 reprises depuis la dernière AG. Elle compte actuellement 6 membres :

- o Geneviève Schwéry, présidente
- o Adriana Bouchat
- o Marc Dunant (a rejoint la commission en cours d'année)
- o Pierre Heyer
- o Adèle Thorens
- o Myriam Vaucher Winterhalter

Olivier Chabanel a dû démissionner, son nouvel emploi du temps professionnel ne lui laissant malheureusement plus la flexibilité nécessaire pour participer à cette commission.

Durant l'année 2007, la CE s'est penchée sur les sujets suivants, avec le respect de la charte de CIAO comme point de référence des diverses discussions très intéressantes et utiles à l'équipe de CIAO :

- o le rôle d'Ocia, son impact sur la manière dont les adolescents utilisent le site depuis son arrivée et quelques principes sur les messages proposés aux adolescents par son intermédiaire,
- o le rôle éducatif de CIAO, qui allie information et prévention,
- o le respect de l'anonymat et la manière dont CIAO traite d'éventuelles demandes de levée de l'anonymat,
- o la ré pondance.

Pour plus de détails, le rapport de la CE est annexé à la fin du présent rapport d'activités.

Commission des répondants

La commission des répondants, qui inclut tous les professionnels répondant aux questions posées par les jeunes sur ciao.ch s'est réunie en mai et en novembre.

Le projet «transversalité» a été présenté et définitivement finalisé lors de la première réunion. Une présentation par Stéphanie Booth, spécialiste d'internet et rédactrice des informations du thème Internet sur ciao.ch a permis, en deuxième partie de cette réunion, d'aborder et de discuter divers sujets liés à l'utilisation d'internet dont la différence d'utilisation selon qu'on est adolescent ou adulte, les risques qui peuvent guetter les jeunes qui naviguent sur la Toile.

La question de la mise à jour du Manuel du répondant, celle de la transversalité déjà initiée en 2006 et celle de la refonte du site en 2008 ont discutées conjointement lors de la deuxième réunion de l'année, le 13 novembre. La deuxième partie de la réunion de novembre a été animée par Romana Chiappini, responsable de ABA (Association anorexie boulimie) à Lausanne, qui a présenté la problématique et le travail de l'association.

Equipe CIAO

Comme annoncé en introduction, la petite équipe de CIAO a vécu des changements importants :

- o une assistante administrative à 50 %, Erika Portay, a commencé à travailler chez CIAO le 2 juillet. CIAO remercie Alexandra Favre qui s'en va, pour sa précieuse collaboration durant 6 ans pour des tâches administratives.
- o Sonia Rihs, directrice de l'Association depuis plus de 7 ans, a démissionné pour la fin du mois de septembre pour s'installer comme indépendante (supervision, formation d'adultes, coaching).
- o Elle a été remplacée par Christine Panchaud, à partir du 1er octobre. Politologue de formation, celle-ci a travaillé notamment dans les domaines de la promotion de la santé des adolescents et de l'éducation. Elle a aussi été secrétaire générale de l'ARTIAS (Association romande et tessinoise des institutions d'action sociale) et connaît donc bien le milieu social romand.

Sonia et Christine ont travaillé en duo en octobre et novembre, ce qui a permis d'assurer une bonne passation des dossiers. CIAO remercie encore une fois très chaleureusement son ancienne directrice Sonia Rihs de son engagement sans faille pour CIAO.

2 | Les partenariats et collaborations en 2007

Les partenaires répondants

Toutes les institutions partenaires, dont certaines travaillent depuis de nombreuses années pour CIAO, ont à nouveau mis leurs compétences à disposition cette année; nous avons pu compter sur elles pour assurer, de manière très professionnelle comme à l'accoutumée, la réponse aux questions des jeunes.

Les conventions pour assurer la réponse ont été négociées avec chaque partenaire en fin d'année et toutes ont été renouvelées. Les conditions financières tiennent compte des résultats 2007 et des prévisions (toujours aléatoires) concernant le nombre de questions attendues en 2008.

Les partenaires au niveau national

Feelok.ch

CIAO a commencé à collaborer avec feelok.ch pour des échanges de contenus (en particulier sur le sport, la nutrition ou la prévention du tabagisme). CIAO cherche aussi à s'associer avec feelok.ch pour des projets et la recherche de fonds au niveau national. Feelok.ch est une plateforme d'informations interactives dans plusieurs domaines en lien avec la santé. Uniquement en allemand, feelok.ch dépend en partie de l'Office fédéral du sport.

Tschau.ch/infoklick

Suite à un appel d'offre, c'est à l'association Infoklick qu'a été attribuée la reprise de tschau.ch. Cette association est active en Suisse alémanique dans le domaine des projets pour les jeunes, des loisirs à la prévention en passant la mobilisation citoyenne. Deux rencontres avec Infoklick au cours de l'été et de l'automne ont permis d'initier un début de partenariat. L'objectif principal est de développer un projet de recherche de fonds commun au niveau national et de travailler de concert pour les activités et projets d'ampleur nationale. CIAO étudiera également la possibilité d'échanges de contenus.

Autres partenariats et collaborations

Les Zèbres-RSR

Comme prévu, le forum qui suit les émissions «les Zèbres» de la RSR a été ouvert par CIAO juste après les vacances de Pâques. Grâce à ce partenariat entre CIAO et la Radio Suisse Romande, le nom de CIAO est cité chaque jour dans une émission très appréciée et écoutée. Jean-Marc Richard et son équipe informent les auditeurs qu'après l'émission, ils peuvent laisser un message sur ce forum, dont le thème – proposé par la RSR – change chaque semaine. Le bilan fait à fin 2007 est positif : le forum est bien visité et les interventions sont au nombre d'une dizaine par jour en moyenne, toutes sont validées par CIAO. Enfin, la collaboration avec l'équipe des Zèbres est excellente.

Le Paléo

Le Paléo Festival de Nyon nous a invités pour son édition 2007 en tant qu' «organisme social invité» (appellation officielle). Cette invitation tombait particulièrement bien, car CIAO fêtait cette année ses 10 ans sur Internet. La semaine fut animée et fort sympathique. Notre stand nous a permis de rencontrer certains de nos utilisateurs et de faire connaître notre service aux passants. Notre participation à Paléo aussi été l'occasion pour les répondants et autres partenaires de CIAO de se rencontrer hors du contexte professionnel. Bilan positif, donc, même si les retombées auront sans doute été plus importantes en termes d'image que de notoriété auprès des adolescents.

3 | Le site en 2007

Nouveautés sur le site

Histoires d'argent

CIAO a accepté la proposition de Jet-Service d'héberger sur son site le volet internet d'une campagne de prévention de l'endettement des jeunes. Intitulé Histoires d'argent, ce nouveau module a été mis en ligne en automne 2007 dans le thème Formation&travail, et a été développé en collaboration avec Jet Service et le Service social polyvalent du CSP-Vaud. Il est accessible sous <http://www.ciao.ch/f/surendettement> et comprend à fin 2007 :

- o des pages d'informations sur le rôle de l'argent et sa gestion, ainsi que sur la conception d'un budget. D'autres informations sur la consommation, les dettes et les poursuites sont prévues ;
- o un module de questions-réponses ;
- o des adresses.

Les premières questions ont été posées très rapidement. Certaines sont relatives aux difficultés financières rencontrées par les parents, mais la plupart concernent directement les jeunes et leurs problèmes : combien faut-il d'argent pour faire vivre une famille de 3 personnes, qui peut m'aider à apprendre à gérer mon argent, quelles sont les conséquences d'une poursuite si l'on veut devenir locataire, quelles aides financières puis-je recevoir en tant qu'apprenti... Le champ est vaste et montre bien que CIAO répond par cette offre à une réelle préoccupation d'une partie des jeunes.

Moi et mon poids

2007 a été l'année des campagnes nationale et cantonales de promotion d'un poids corporel sain. Nous avons été contactés dans ce contexte par le canton de Vaud, qui désirait financer une offre on-line sur ce sujet. Nous trouvons intéressant d'en parler sur ciao.ch : près de 20% des questions posées en 2006 dans le thème Santé touchaient de près ou de loin cette thématique, une proportion en augmentation depuis quelques années.

Notre proposition de traiter ce thème dans un sens large a été acceptée par la Commission cantonale de prévention : corps à l'adolescence, image de soi et de son corps, effets de la mode, promotion du mouvement, anorexie-boulimie, sport, régimes, obésité... tous ces sujets et quelques autres font depuis le mois d'octobre l'objet d'informations, de QUIZ et d'un fichier d'adresses dans une nouvelle rubrique **Moi et mon poids**, accessible depuis le thème Santé (<http://www.ciao.ch/f/moi-et-mon-poids>).

Ce projet nous a permis non seulement d'accroître de manière pertinente une offre d'informations qui répond à une préoccupation réelle de nos utilisateurs, mais en plus de travailler avec de nouveaux partenaires :

- o L'Association Anorexie-Boulimie (ABA)
- o Les ligues de la santé (VD)
- o Le Centre de médecine d'exercice (SSJ-GE)
- o Feelok.ch

Nous les remercions de leur professionnalisme et de leur enthousiasme.

Remises à jour et ajouts dans plusieurs thèmes

- o Jet Service a profité de la pause estivale pour remettre à jour le contenu du thème **Formation&travail**, en intégrant de nouvelles informations tirées de questions reçues sur ciao.ch, comme « apprentissage et grossesse » ou encore « écoles privées ».
- o Le thème **Internet** a été complètement réécrit par Stéphanie Booth, spécialiste des blogs.
- o **J'y crois** propose dorénavant une rubrique « Calendrier des fêtes religieuses et laïques ». Cette rubrique complète les informations sur les différentes religions installées sur ciao.ch en début d'année. Ces développements ont été rendus possible par un partenariat avec les éditions Enbiro, à qui nous renouvelons ici nos remerciements.

Ocia

Ocia, notre moteur de recherche installé en 2006 sur le site, a bénéficié d'une refonte complète de ses programmes durant l'année. Cette programmation a pris plus de temps que prévu – dans tous les sens du terme – pour être finalement fonctionnelle à la fin de l'année. CIAO dispose ainsi d'un outil plus performant en terme de recherche et de statistiques, dans un environnement techniquement sécurisé. Une étude des nouvelles possibilités techniques reliée à ces développements a été entreprise début 2008, afin de pouvoir les intégrer au mieux dans le nouveau site prévu pour fin 2008 (voir plus bas).

Evaluation et sondage des utilisateurs de ciao.ch

Deux démarches complémentaires ont été menées durant l'automne 2008 :

- o une évaluation du contenu des pages tabac, confiée à la Ligue valaisanne contre les toxicomanies (LVT), sur mandat du Fonds de prévention du tabagisme, basés sur des groupes focus d'adolescents en majorité non utilisateurs de ciao.ch.
- o un sondage de nos utilisateurs, installé directement en ligne sur ciao.ch.

Le rapport d'évaluation de la LVT est en ligne sur le site de l'Association :

<http://www.associationciao.ch/evaluation/> mais en voici quelques éléments qui concernent ciao.ch dans son ensemble. Les évaluateurs relèvent que :

- o Les jeunes ne comprennent pas certains mots, comme « tabagisme », et que des notions de base leur sont étrangères, ou alors trop floues. Ces faiblesses semblent néanmoins ne pas constituer un frein à leur compréhension globale des textes, ni à leur satisfaction par rapport aux réponses qu'ils reçoivent.
- o Les adolescents interrogés apprécient de pouvoir s'adresser à des professionnels et ils se sentent en confiance. La diversité des thèmes traités sur le site est aussi un des points forts de ciao.ch.

Ces résultats sont d'autant plus intéressants qu'ils recourent des réflexions que nous menons aussi à l'interne sur la trop grande complexité du langage utilisé et sur la manière de rédiger certaines informations et questions-réponses.

Le sondage mis en ligne sur ciao.ch durant le mois de novembre 2007 nous a permis de récolter les avis de plus de 400 utilisateurs réguliers du site et offre un contrepoint à l'évaluation de la LVT : l'évaluation de ciao.ch est positive ; le service des questions-réponses remporte tous les suffrages, que ce soit pour lire les questions des autres ou poser les leurs. Les jeunes sondés apprécient aussi particulièrement que les réponses soient personnalisées et données par des professionnels. Ils ne demandent pas de grands changements, l'essentiel pour eux est que CIAO soit là et qu'on ne modifie pas complètement un service qu'ils apprécient et pour lequel ils nous remercient.

Les résultats des focus groupes et du sondage en ligne montre que nous devons maintenir la «recette CIAO» tout en tenant compte des propositions formulées par l'évaluation de la LVT pour améliorer notre manière de communiquer avec eux.

Nouveau site

L'Assemblée générale 2007 a accepté le principe d'un nouveau site pour 2008, et les travaux préparatoires ont commencé en 2007 sur les points suivants :

1. Richesse de l'offre : l'aspect plateforme de ciao.ch fait son originalité et son succès. Couvrir la diversité des thèmes importants pour les adolescents tout en garantissant la cohérence du tout pose la question de l'accroissement de l'offre qui sera étudié sous l'angle de l'analyse des besoins des jeunes et sous celui des offres déjà existantes ailleurs – CIAO pourrait à l'avenir développer une fonction d'aiguilleur.
2. Accessibilité de l'offre : elle se situe à deux niveaux interdépendants : la totalité du site – contenu, niveau de langue et navigation – va être repensée pour renforcer l'accessibilité à ses différents contenus, notamment pour les 13-16 ans.
3. Accent mis sur la transversalité : l'introduction d'Ocia a eu un double effet sur les questions posées. Nous en recevons moins, et une partie de celles que nous recevons sont devenues plus complexes, à cheval entre plusieurs thèmes traités par CIAO. Nous nous devons de fournir à nos utilisateurs des réponses qui prennent en compte les différentes dimensions de leurs problématiques. Le travail de rédaction d'informations transversales, communes à plusieurs thèmes, initiée en 2006 et 2007 avec les répondants de CIAO, va se poursuivre en 2008, notamment sur des thèmes transversaux comme la dépendance et l'interculturalité. La navigation devra aussi être repensée.
4. Solutions techniques : une remise à plat technique est prévue, afin de trouver les meilleures solutions techniques pour assurer la pérennité et l'accessibilité du service – le tout en tenant compte des développements techniques actuels.

Statistiques

Statistiques de fréquentation

La fréquentation a légèrement augmenté entre 2006 et 2007, passant de 5,7 à près de 6 millions de pages vues. Cette augmentation est sans commune mesure avec le « saut » de 1,7 millions de pages entre 2005 et 2006. La recherche sur le site via Ocia a manifestement déployé tous ses effets entre 2006 et 2007, et la tendance se confirme début 2008.

Statistiques des questions-réponses

La baisse des questions-réponses est de nouveau marquée entre 2006 et 2007 : CIAO a répondu à 6'566 questions, en lieu et place des 8'730 questions de 2006. La baisse est cette fois-ci de 25%, qui se rajoutent au 18% de baisse enregistrée entre 2005 et 2006. Nous sommes – heureusement – bien loin des 12'000 questions de 2004 !

Cette baisse est très clairement due à l'introduction d'Ocia, dont un des objectifs était de faciliter l'accès aux informations et aux questions-réponses déjà en ligne afin de mieux maîtriser la demande des jeunes. Ocia aide les adolescents à s'orienter sur le site et à trouver de nombreux éléments existants et utiles avant d'en arriver à poser une question, ce qui permet de solliciter les répondants à meilleur escient. Ainsi, si le nombre de questions posées diminue, le nombre de fois où chaque question-réponses est lue par les internautes a fortement progressé, ce qui est très positif. A titre d'exemple, chaque question du thème Sexualité a été lue 204 fois en moyenne en 2007, contre 99 fois en 2004 ; celles du thème Santé ont été lues 135 fois en 2007, contre 39 fois en 2004.

Ces nouvelles données sont intégrées dans la réflexion autour du nouveau site, afin de trouver la meilleure articulation possible entre les services offerts par CIAO et le fonctionnement du moteur de recherche.

4 | Finances et recherches de fonds

Durant l'année, nous avons été attentifs à toutes les opportunités de financement et avons réfléchi en continu aux moyens d'assurer la pérennité de CIAO. (voir aussi en annexe les comptes 2007 et le budget 2008 et prévisions 2009).

Financement en 2007

Il a été assuré principalement comme grâce au soutien des cantons romands par le biais d'une subvention de la CLASS, via les dîmes de l'alcool et par le SPJ-Vaud. L'OFSP a également contribué financièrement pour la répondeance et la maintenance du thème Drogues. La Fondation Oak a pourvu son soutien pour défrayer les partenaires répondants. Le site a pu être enrichi et mis à jour grâce à des projets soutenus par le Fonds de prévention du tabagisme, la Commission cantonale de prévention (CCP-VD) pour développer le chapitre intitulé « Moi et mon Poids » et le Fonds de l'article 43a de la loi fédérale sur l'alcool. La Loterie Romande nous a soutenu pour financer notre stand au Festival Paléo en tant qu'«organisme social invité», ainsi que la Fondation Stalé-Erzinger pour le développement du site et d'une nouvelle ligne graphique l'association. Enfin, nous avons pu compter une fois de plus sur nos partenaires institutionnels, qui offrent à CIAO une partie de leur travail de répondeance (voir liste plus bas au chapitre « remerciements »).

Nous avons pu couvrir tous les coûts en 2007 et amortir une partie de notre matériel informatique.

Perspectives financières pour 2008

Les perspectives pour 2008 sont bonnes : une bonne partie du budget de fonctionnement est assurée. Par contre, les quelques problèmes de liquidité en début d'année ne sont pas tout à fait résolus. Les cantons romands continueront à nous soutenir pour un montant équivalent à celui de 2007. L'OFSP ne financera plus la répondeance aux questions du thème Drogues ni les aménagements de ce thème, mais il nous a par contre octroyé une subvention sur 3 ans (2008-2010). La fondation Oak nous a octroyé un nouveau (et dernier) financement pour la répondeance jusqu'en 2009. Le Fonds de prévention du tabagisme et le Fonds de l'article 43a de la loi fédérale sur les alcools continueront de soutenir en 2008 les projets initiés en 2007.

Nous continuerons bien sûr durant l'année nos recherches de fonds auprès de fondations, de mécènes et de sponsors. Un concept national pour la recherche de sponsors et de financement de projets est en cours de développement avec nos partenaires de tschau.ch (Infoklick) et de feelok.ch (OFSPo et Université de Zurich).

Une recherche de fonds ciblée sur la refonte du site ciao.ch en 2008 est aussi en cours de développement.

5 | Promotion en 2007

Nouvelle ligne institutionnelle

CIAO s'est pourvu d'une nouvelle ligne graphique institutionnelle pour améliorer la visibilité de l'association en tant que telle. Il était en effet difficile de l'extérieur de comprendre ce qui relevait de la structure (association) ou du projet (site). Un des éléments de cette stratégie est la création d'un nouveau site, www.associationciao.ch, qui remplace le site de soutien. En ligne depuis le mois de mai, il est destiné à l'entourage des adolescents (parents et professionnels). Il vise à donner une image claire de l'association et des activités de CIAO. Conçu comme un instrument de promotion de CIAO en tant qu'institution envers la presse ou le public en général, il doit également servir de vitrine pour la recherche de fonds.

Nouveau matériel de promotion

Prêt juste à temps pour le Paléo Festival, très gai, illustré par des photos de jeunes, notre nouveau matériel de promotion (affiche, dépliant d'information et cartes de visite) a été envoyé à tous nos partenaires ainsi qu'à toutes les institutions référencées sur ciao.ch.



Promotion dans le cadre du Festival Paléo

Le Festival a mis un stand gratuitement à disposition de CIAO. Il a également intégré CIAO à une partie de sa communication institutionnelle et nous a offert une demi-page rédactionnelle dans le programme du festival. Tiré à 160'000 exemplaires, ce programme est mis à disposition des festivaliers via un encartage dans le *Matin* la semaine précédant le Paléo, ainsi que directement à l'entrée du festival.

Présence de CIAO dans les médias

Le communiqué de presse «CIAO fête ses 10 ans sur internet sorti mi-juillet a suscité 10 articles dans la presse locale, régionale (*Le Temps* et *24 Heures*) et spécialisée.

L'ouverture de la nouvelle rubrique *Histoires d'argent* en octobre a donné lieu à de multiples passages médias: des émissions radios (notamment «On en parle» sur RSR la 1ère), un article dans le *Femina* ainsi que dans le *Matin Dimanche* et quelques entrefilets dans les journaux gratuits.

CIAO a en outre cité à de très nombreuses reprises dans des articles destinés aux jeunes sur des thèmes tels que alcool, sexualité ou tabac.

Finalement CIAO est cité presque chaque jour sur la RSR au cours de l'émission des *Zèbres*, puisque nous nous occupons du forum internet sur lequel les adolescents peuvent intervenir en relation avec cette émission.

6 | Perspectives et objectifs 2008

Principaux objectifs en 2008

1. Mieux cibler les utilisateurs les plus jeunes (13-16 ans)
2. Préparer la prochaine version du site, à mettre en ligne en 2008, ceci aussi bien sur le plan des contenus et de la navigation que celui des collaborations techniques pour le faire fonctionner
3. Promouvoir le site, notamment auprès des professionnels dans les écoles
4. Développer les partenariats au niveau national tant sur le plan des projets que du financement
5. Pérenniser le financement de CIAO, en diversifiant ses sources de revenus
6. Continuer de développer le réseau des Amis de CIAO

Evolution 2008-2010

Le comité et l'équipe de CIAO ont travaillé une journée entière début décembre avec pour objectif de mener une «réflexion stratégique sur la vocation du site et son contenu». Bien que la question ait été centrée sur l'évolution du site et les services qui y sont proposés, la réflexion a aussi porté les processus de production du site et des services, le fonctionnement de l'Association CIAO et la recherche de fonds.

Le bilan établi en début de journée fait état de nombreux points forts : les différentes données statistiques et les évaluations effectuées auprès des usagers, des partenaires et les répondants montrent que CIAO fonctionne globalement bien et offre des services jugés utiles et de bonne qualité, et qui répondent à des besoins avérés des jeunes. Des efforts restent cependant à faire pour :

- o assurer le bon fonctionnement technique du site
- o rester en phase avec les évolutions des besoins et des modes de communication les plus à même d'atteindre notre public-cible
- o adapter nos contenus et la navigation sur le site pour mieux répondre aux besoins des plus jeunes (13-16 ans)
- o rester ouverts aux besoins de nos partenaires et à d'autres formes de partenariats pour assurer la mise à jour des informations et le service de questions-réponses
- o penser aussi en termes de liens et de passerelles à créer en ce qui concerne les thèmes que CIAO ne traite pas
- o évaluer le travail et les résultats de CIAO.

7 | Remerciements

Cette année encore, CIAO a pu compter sur la fidélité et le professionnalisme de tous ses partenaires pour la répondeance aux questions des jeunes n'a pas toujours été facile au vu de la surcharge chronique. Nous remercions très chaleureusement tous les répondants, ainsi que nos partenaires :

- o La Fondation Profa, pour le thème Sexualité;
- o La Consultation Santé Jeunes (CSJ) à Genève, qui répond aux questions du thème Santé;
- o L'Institut suisse de prévention de l'alcoolisme et autres toxicomanies (ISPA) pour le thème Drogues;
- o L'Association TELME pour les thèmes Relations et Violences;
- o Le Service Santé Jeunesse (SSJ) pour les thèmes Relations et Violences, ainsi que pour la répondeance aux questions Sexualité en provenance de Genève;

- Jet Service du Centre social protestant pour le thème Formation et travail, ainsi qu'Histoires d'argent ;
- L'Association J'Y crois – moi non plus, pour le thème du même nom consacré aux valeurs et aux religions;
- La Fondation Education et Développement (FED) à Lausanne et le Bureau du délégué aux étrangers (BDE) à Neuchâtel, pour le thème RacismeS et idées reçues;
- Le Centre d'études et de prévention du suicide (CEPS) qui, grâce au soutien financier de Children Action, répond aux questions touchant le suicide ;
- Juris Conseil Junior qui conseille CIAO pour toutes les questions qui ont trait à la loi.

Nous remercions aussi nos partenaires qui ont contribué à la mise à jour et à l'enrichissement des contenus de ciao.ch :

- Feelok.ch pour la mise à disposition gratuite de contenus en allemand sur le sport
- Les ligues vaudoises de la santé
- ABA (Association anorexie boulimie) pour le chapitre sur les désordres alimentaires
- Le Centre de médecine d'exercice (SSJ-GE)
- La LVT (Ligue valaisanne de lutte contre les toxicomanies) et la LVPP (Ligue valaisanne contre les maladies pulmonaires et pour la prévention) pour leur évaluation des pages tabac de ciao.ch
- Les éditions Enbiro pour le « Calendrier des fêtes religieuses et laïques »

Nous sommes aussi très reconnaissants aux organisateurs du Paléo du cadeau qu'ils nous ont fait en nous invitant à y participer officiellement.

Notre gratitude s'adresse également à la Commission d'éthique de CIAO pour le travail effectué durant l'année, et tout particulièrement à sa présidente, Geneviève Schwéry qui a pris la relève de la présidence.

Nous remercions bien sûr nos partenaires financiers pour leur indispensable apport durant cette année :

- La CLASS (Conférence latine de l'action sanitaire et sociale) qui nous alloue depuis 2003 une subvention renouvelable annuellement;
- Les Services de la santé publique de tous les cantons romands (à l'exception de Genève) et de Berne francophone, qui nous allouent des subventions issues de la dîme de l'alcool;
- Le Service de protection de la jeunesse du canton de Vaud, qui nous soutient depuis le début de nos activités;
- L'Office fédéral de la santé publique, qui a financé jusqu'ici la refonte du thème Drogues (particulièrement ce qui touche au cannabis), ainsi que la ré pondance aux questions de ce thème et qui nous a octroyé une subvention pour les 3 prochaines années;
- Le Fonds de prévention du tabagisme, pour son soutien sur 2 ans;
- Le Fonds de l'article 43a de la loi sur l'alcool
- La Fondation Oak, pour sa subvention sur 3 ans destinée à défrayer les partenaires;
- La Commission cantonale de prévention (VD)
- La Loterie Romande
- La Fondation Stalé-Erzinger

Nous remercions enfin tous les donateurs privés, dont le soutien et les encouragements nous sont très précieux.

▶▶ « L'Association romande CIAO a pour buts la maintenance, la promotion, le développement d'un service télématique d'information pour la jeunesse.
Les objectifs de ce service sont l'information et la prévention dans divers domaines qui concernent la jeunesse.
Pour la prévention, la volonté est d'offrir un premier contact favorisant une prise de conscience et encourageant une démarche plus complète auprès d'autres institutions, membres de l'association ou non, ainsi que des informations et des conseils personnalisés. »

Extrait des statuts - avril 2001

▶▶ Association romande CIAO | av. de Riant-Mont 1 | 1004 Lausanne
tél. 021 311 92 06 | fax 021 311 92 08 | info@ciao.ch | www.ciao.ch

8 | Annexes

Annexe 1

Membres de l'association en 2007

Membres collectifs

- Association AVEC, Lausanne (démissionnaire)
- CEMEA, Centre d'Entraînement aux Méthodes d'Education Active, Lausanne
- CEPS, Centre d'Etudes et de prévention du suicide, Genève
- CSJ, Consultation Santé Jeunes, Genève
- CSP - Jet Service, Lausanne
- CVAJ, Centre vaudois d'aide à la jeunesse, Lausanne
- Association DIS NO, Lausanne
- GLAJ-GE, Groupe de liaison des activités de jeunesse, Genève
- GRAJ, Groupement Romand des activités de jeunesse, Lausanne
- GREAT, Groupement Romand d'études sur l'alcoolisme et les toxicomanies, Yverdon
- ISPA, Institut Suisse de prévention de l'alcoolisme et autres toxicomanies, Lausanne
- Juris Conseil Junior, Genève
- Association J'Y crois – moi non plus, Lausanne
- MJSR, Mouvement de la jeunesse suisse romande, Genève
- Fondation Profa, Lausanne
- Pro juventute, Secrétariat Romand, Lausanne
- SSJ, Service Santé Jeunesse, Genève
- Association TELME, Lausanne
- UMSA, Unité multidisciplinaire de santé des adolescents, Lausanne
- U.T.T., Unité de travail temporaire, Renens (démissionnaire)

Membres individuels

- Josias Barilier
- Laurence Bolomey
- Pascale Colom
- Nicolas Désir
- Vanessa Devaud
- Thierry Giavina
- Vincent Girardin
- Eva Gonzalez
- Gaëlle Niklès
- Jean-Marc Sandoz
- Martine Viriot
- Reto Zehnder

Annexe 2

Commission d'éthique CIAO : rapport 2007-2008

1) Fonctionnement de la Commission

Depuis l'AG de mars 2007, la commission d'éthique s'est réunie trois fois dans les locaux de CIAO à la rue Riant-Mont.

Cette année a été marquée par les changements.

Lors de la séance de mai 07 Sonia Rihs annonçait qu'après plus de 7 ans de direction de CIAO, elle se donnait un nouveau défi professionnel. Après l'avoir remerciée de son engagement très actif, cette nouvelle a donné l'occasion d'ouvrir la discussion sur le rôle de la directrice auprès de la CE. Les principales fonctions listées étant de :

- faire le lien avec les répondants et le comité (qui reçoit les PV) ;
- donner à la CE les informations nécessaires sur le présent de CIAO ;
- établir les PV des séances.

La CE, unanimement, a estimé indispensable que la directrice assiste aux séances, sinon celles-ci seraient très différentes, plus artificielles et déconnectées de la réalité.

C'est ainsi qu'en octobre 07 nous avons souhaité la bienvenue à Christine Panchaud, nouvelle directrice, ainsi qu'à Erika Portay assistante depuis le 1^{er} juillet et qui est particulièrement chargée de prendre les PV.

Marc Dunant, théologien, éducateur et formateur, qui avait manifesté son intérêt à rejoindre la commission l'a intégrée en début 08. Et nous avons à regret enregistré la démission d'Olivier Chabanel, économiste et politologue, motivée par un changement d'activité et de lieu professionnel. Les membres de la commission réfléchissent à son remplacement, jugeant précieux de garder une « biodiversité » dans les profils qui la composent.

Les trois séances de 2007 ont été consacrées à des questionnements principalement autour de la ré pondance, du rôle et des responsabilités de CIAO face à certaines questions ou situations, les messages de prévention donnés par Ocia.

Nous tenons à rappeler que la Commission d'éthique n'a aucun pouvoir décisionnel. Elle a pour mandat de veiller à ce que soient respectés les principes et valeurs exprimés dans la Charte de CIAO. La CE peut soit formuler des questionnements, initier des discussions à propos des activités de CIAO chaque fois qu'elle le juge opportun ou débattre suite à des interrogations que lui soumettent les répondants, l'équipe de CIAO ou son comité. Elle informe ensuite le Comité de la teneur de ses réflexions et c'est celui-ci qui décide du suivi éventuel à donner. La CE apporte ainsi un regard extérieur aux instances de CIAO, regard qui a été souhaité explicitement lors de sa création.

2) Respect et levée de l'anonymat

A la suite d'un échange intensif l'hiver dernier (décembre 2006-janvier 2007) avec une jeune fille (pseudo : 1989mai) ayant décidé de se suicider et refusant toute aide, le Centre d'étude et de prévention du suicide (CEPS) - un des partenaire de CIAO pour la ré pondance - avait demandé que l'anonymat de cette jeune fille soit levé pour la protéger contre elle-même. Cette

affaire avait suscité de nombreuses interrogations et notamment : CIAO risque-t-il d'être accusé de non-assistance à personne en danger ?

La direction de CIAO a transmis le cas à la CE, ce qui a été l'occasion de réfléchir sur la conduite à tenir en ce qui concerne la levée éventuelle de l'anonymat des jeunes qui posent des questions. La position de CIAO avait été de confirmer au CEPS que la levée d'anonymat n'était pas possible, car il ne peut être levé que dans deux circonstances : s'il s'agit de faits avérés et documentés ; si le site lui-même est menacé.

En l'occurrence, la Commission d'éthique a estimé que le partenaire de CIAO devait mettre fin aux échanges, considérant que le suivi avait atteint ses limites et qu'il fallait le signaler clairement à l'usagère, en lui indiquant qu'elle pouvait elle-même lever l'anonymat afin de bénéficier d'une aide adaptée et plus compétente. La CE a fait part de cet avis au Comité de CIAO. Celui-ci, partageant l'avis donné, a demandé à CIAO de procéder comme suggéré par la CE. C'est CIAO qui a transmis le message à la jeune fille, avec l'accord du CEPS. Depuis lors, nous ne disposons d'aucune information sur le sort de cette jeune fille.

Suite à cette affaire, la commission d'éthique a proposé à CIAO de demander à Me Catherine Ming, présidente de Juris Conseil Junior (membre et partenaire de CIAO), d'évaluer la faisabilité d'un avis de droit concernant la levée de l'anonymat et la responsabilité pénale de CIAO dans des situations similaires.

Il apparaît, après avoir consulté d'autres juristes qu'un avis de droit ne serait pas très utile car il s'agit de cas si particuliers et différents les uns des autres qu'il est difficile d'en tirer des règles valables pour l'ensemble des cas. Me Ming propose après consultation avec Pierre Heyer, juriste et membre de la commission d'éthique de CIAO, de créer une commission *ad hoc* de trois juristes qui pourra traiter les cas individuellement lorsqu'ils se présenteront, ceci dans des délais courts. Il faut rappeler qu'en 10 ans il n'y a eu que deux cas de ce genre. Cette commission juridique *ad hoc*, est composée actuellement de Me Ming et de P. Heyer, qui se chargent de proposer une troisième personne. La commission *ad hoc* ne sera rattachée ni à la CE, ni au comité, mais restera une entité indépendante. La décision reste entre les mains du Comité. Cette proposition a été acceptée par la CE et le Comité de CIAO. Les partenaires et répondants ont été informés et sont satisfaits.

3) Répondance

La qualité du travail des répondants est très largement reconnue et appréciée par les membres de la Commission. Plusieurs exemples de questions-réponses ont été soumis à la commission par ses membres eux-mêmes et par la direction de CIAO. Ces relectures ont généré des discussions très riches et ont touché en particulier aux aspects suivants :

- a-t-il été vraiment répondu à la question qui était posée ? (est-on allé trop loin, ou pas assez ? a-t-on répondu un peu à côté ?) ;
- les clauses de « non jugement » et de neutralité ont-t-elles été respectées ?
- l'information donnée dans la réponse contient-elle aussi la mention des risques, des conséquences et des limites posées par la loi, sans pour autant être moralisatrice ?

La CE encourage la direction de CIAO de poursuivre, voire de renforcer, le soutien qu'il offre déjà aux répondants pour que ces aspects soient bien pris en compte dans les réponses données sur ciao.ch.

4) Ocia

Le rôle d'Ocia en tant que moteur de recherche pour aider l'internaute à trouver ce qu'il cherche sans forcément aller poser une question et pour réduire le nombre de questions posées (surtout celles qui sont en fait des demandes d'information) n'est pas remis en question par la CE.

C'est plus l'aspect d'Ocia dans ses interactions directes avec les jeunes qui ont nourri la discussion de la CE, déjà en 2006. Après plus d'une année d'existence d'Ocia, aucune des statistiques d'utilisation du site ne viennent confirmer les inquiétudes quant à d'éventuels effets « pervers » d'Ocia (accoutumance, zapping, Ocia qui prendrait la place des répondants, etc.).

En ce qui concerne les messages de prévention donnés par Ocia dans le chapitre Drogues, la CE tient à relever que ce qui est essentiel pour elle est de ne pas entrer dans un rapport moralisateur ou simplificateur d'une part et d'autre part, de veiller à conserver une très forte cohérence entre ce qui est dit (et comment cela est dit : sans jugement de valeur personnel, ni moralisation), dans les informations, les questions-réponses et les interventions d'Ocia. Il faut en fait éviter que sous couvert de « prévention », les messages d'Ocia ne transmettent en réalité des règles à respecter, voire des jugements sur certains comportements.

En conclusion et après une première année de présidence, je souhaite adresser mes remerciements à mes collègues de la commission, aux collaboratrices de CIAO. Grâce à leurs apports généreux, des réflexions exigeantes et nourrissantes ont eu lieu autour de faits de société, de tranches de vie d'enfants et de jeunes.

G.S-C. /Miège, le 20.02.08

Annexe 3

Statistiques 2007

SOMMAIRE

Profil des utilisateurs - 2007	P.	18
Répartition des questions-réponses entre les différents thèmes	P.	18
Comparaison de la répartition entre thèmes – de 2002 à 2007	P.	19
Variations annuelles des questions-réponses - de 2001 à 2007, - par thèmes	P.	19
Progression du nombre de questions – de 1998 à 2007	P.	20
Nombre de fois où chaque question est vue – par thèmes	P.	20
Proportion annuelle des questions posées par tranche d'âge	P.	21
Répartition cantonale des questions-réponses - 2007	P.	21

1 | Profil des utilisateurs en 2007

Nombre de pseudos créés en 2007 : 4'210 (4'899 en 2006)

Filles : 3'107 soit 73,8% (73% en 2006)
Garçons : 1'103 soit 26,2% (27% en 2006)

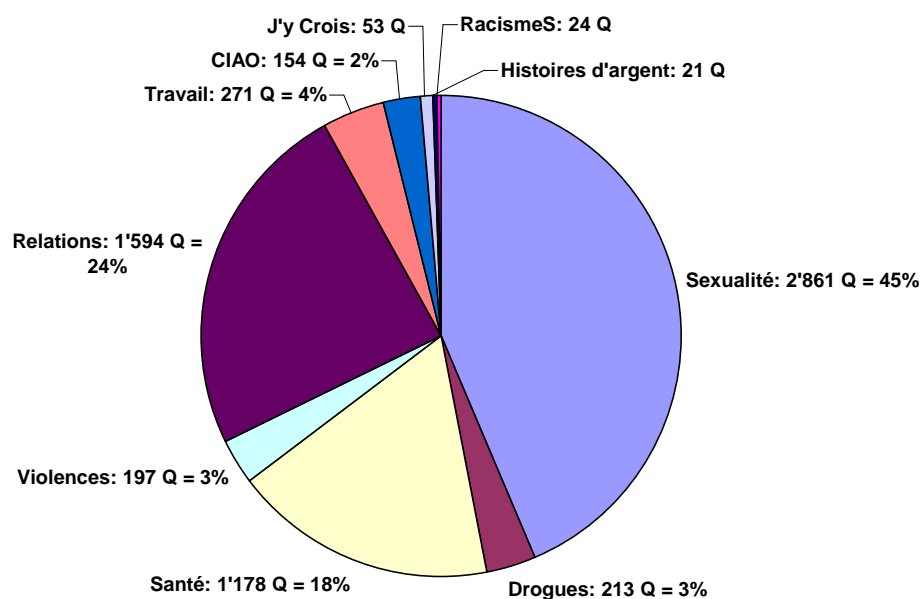
Nombre de pseudos actifs (ayant posé au moins une question)

2002 3'381
2003 4'469
2004 5'142
2005 5'156
2006 4'537
2007 3'593

Nombre de pseudos créés en 2006 :4'899 (5'471 en 2005)

2 | Répartition des questions-réponses entre les thèmes – total des questions en 2007 : 6'566

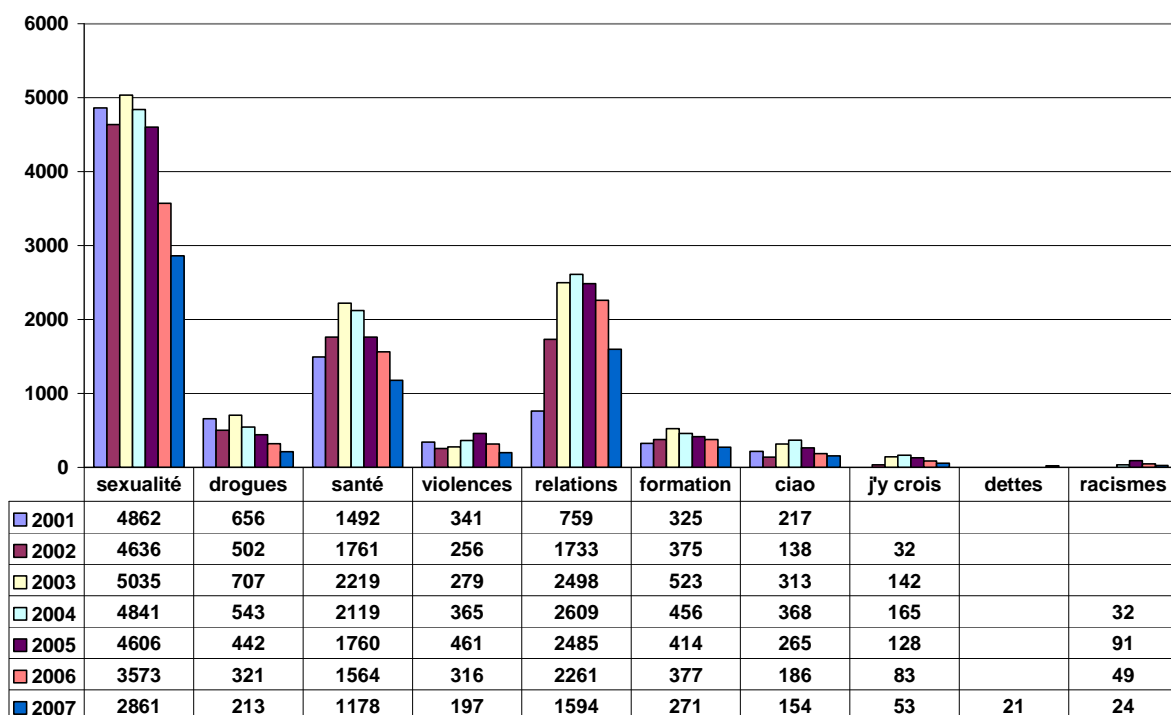
Le nombre de questions posées en 2007 est largement inférieur à celui des années précédentes, résultat positif de l'introduction d'Ocia en février 2006. La répartition entre les différents thèmes est la suivante :



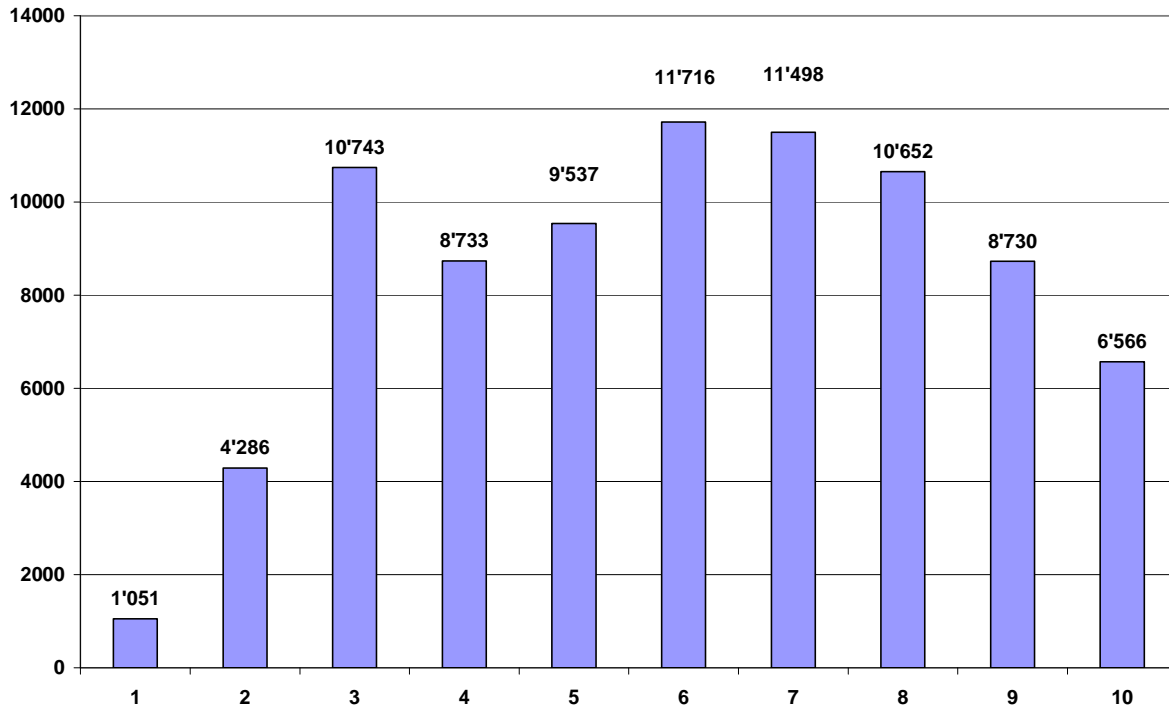
3 | Comparaison de la répartition des questions entre les thèmes – de 2002 à 2007

Thème	% toutes QR 2002	% toutes QR 2003	% toutes QR 2004	% toutes QR 2005	% toutes QR 2006	% toutes QR 2007
Sexualité	50%	44%	43%	44%	40%	45%
Drogues	5%	6%	5%	4%	4%	3%
Santé	19%	19%	18%	17%	18%	18%
Violences	3%	2%	3%	4%	4%	3%
Relations	18%	21%	23%	23%	26%	24%
Formation	4%	4%	4%	4%	4%	4 %
CIAO	1%	3%	3%	2%	2%	2%
J'Y Crois		1%	1%	1%	1%	0,3%
RacismeS				1%	1%	0,3%
Histoires argent						0,3%
<i>Total questions</i>	<i>9'433</i>	<i>11'714</i>	<i>11'498</i>	<i>10'652</i>	<i>8'730</i>	<i>6'566</i>

4 | Variations annuelles des questions-réponses, par thèmes, entre 2001 et 2007



5 | Nombre de questions entre 1998 (1) et 2007 (10)



6 | Nombre de fois où chaque question est vue, par thèmes

Ces statistiques ont été calculées sur l'année en divisant le nombre de fois où la page de lecture des questions-réponses est affichée dans un thème par le nombre de questions posées dans ce thème.

Les chiffres ci-dessous démontrent :

- o L'effet multiplicateur de chaque question, effet d'une ampleur différente selon les thèmes;
- o La très forte augmentation liée à l'introduction d'Ocia.

Thème	Nombre de fois où chaque question est consultée				
	2003	2004	2005	2006	2007
Sexualité	85,8	99,5	90	163	204
Drogues	47,7	61,9	67,1	152	222
Santé	30,7	39	35,9	97	135
Violences	74,9	81,5	71,9	174	220
Relations	34,4	46,5	50,6	91	116
Formation	27,2	38,6	51,7	121	180
CIAO	22,4	24,6	30,4	119	135
J'Y Crois	57,2	59,7	92	260	290
RacismeS et idées reçues		60	83,2	360	356

7 | Proportion annuelle des questions posées par tranche d'âge

Les chiffres ci-dessous donnent la proportion des questions posées chaque année par des jeunes entre 13 et 23 ans. Il s'agit de tendances et non pas de chiffres exacts, notamment parce que CIAO n'a introduit qu'en 2001 l'obligation d'indiquer son âge; les pourcentages ont de plus été arrondis.

Remarque :

Un jeune de 14 ans qui pose 10 questions est compté 10 fois dans la tranche d'âge de 14 ans.

Age par questions	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
13	4%	6%	6%	3%	3%	4%	4%	4%	3%
14	9%	7%	11%	10%	10%	9%	9%	8%	10%
15	14%	16%	14%	15%	15%	16%	13%	13%	13%
16	16%	20%	17%	18%	17%	16%	16%	14%	15%
17	14%	14%	17%	17%	15%	16%	16%	15%	13%
18	10%	11%	11%	14%	13%	11%	12%	13%	12%
19	9%	6%	7%	8%	12%	9%	10%	10%	11%
20	4%	6%	4%	5%	5%	7%	6%	7%	7%
21	3%	2%	4%	2%	3%	3%	5%	5%	5%
22	3%	2%	1%	2%	2%	2%	2%	4%	3%
23	3%	1%	2%	1%	2%	1%	1%	1%	3%
Total	89%	91%	94%	95%	97%	94%	94%	85%	95%

8 | Répartition cantonale des questions-réponses en 2007

