



Projets et programmes de prévention du tabagisme : rapport final

(Ne pas remplir à la main SVP)

Nom du projet	Etape 2: élargissement de la prévention du tabagisme sur www.ciao.ch et programmation d'Ocia	
Début du projet	01.01.2007	
Fin du projet	31.01.2009	
Bénéficiaire de la contribution	Nom Rue / n° NPA / Lieu	Association romande CIAO Av. de Riant-Mont 1 1004 Lausanne
Personne à contacter	Béatrice Salla	
N° de la décision	06.004878	
Montant de la décision	142'475.- CHF	

Lieu, date

Signature

Merci de lire les explications relatives au rapport final et au décompte final que vous trouverez sur le site du FPT.

SOMMAIRE

1	Résumé du rapport final.....	2
2	Brève description du projet	3
3	Objectifs prévus.....	4
4	Objectifs atteints.....	4
5	Réalisations (outputs)	9
6	Impact	10
7	Rétrospective et enseignements.....	10
8	Durabilité et valorisation	12
9	Egalité des chances	12
10	Forces et faiblesses	13
11	Conseils.....	13
12	Divers.....	13

1 Résumé du rapport final

*Présentez succinctement le déroulement du projet, les principaux enseignements et conclusions que vous en avez tirés ainsi que les éventuelles recommandations que vous souhaitez formuler.
Une page maximum*

Le projet s'est déroulé selon les 2 axes présentés au FPT :

- 1- *Mise à jour régulière de l'offre en ligne sur le tabac dans le thème Drogues de ciao.ch, répondeance aux questions posées par les jeunes sur le tabac, valorisation de ces deux services ainsi que des services interactifs comme les QUIZ, les forums et les NEWS via le fonctionnement d'un moteur de recherche très performant (Ocia).*

Les étapes nécessaires au bon déroulement de cet axe se sont déroulées comme prévues, en collaboration étroite avec l'ISPA (notre partenaire pour les informations et les réponses dans le thème Drogues). Une évaluation de la LVT¹ basée sur un travail avec des groupes focus de jeunes ainsi que des mini sondages mis en ligne sur ciao.ch ont permis d'affiner le travail en continu. Les résultats quantitatifs ont largement dépassé ce qui était initialement prévu dans notre contrat avec le FPT. Les réalisations disponibles suite à ce travail sont disponibles directement sur le site ciao.ch, par le biais d'informations spécifiques et de questions-réponses dans le thème Drogues.

- 2- *Extension de la problématique du tabac dans d'autres thèmes de ciao.ch (transversalité de l'offre), via de nouvelles informations, des réponses apportées aux questions des jeunes, une analyse portant sur plus de deux ans de questions-réponses sur le tabac ainsi qu'une nouvelle programmation d'Ocia, permettant à ce moteur de recherche de diffuser des messages de prévention en fonction des parcours des utilisateurs sur le site.*

- Tout le travail sur la transversalité de l'offre s'est bien passé, conformément au calendrier prévu. La réflexion initiée autour de la prévention du tabagisme avec l'ensemble des spécialistes qui répondent aux questions des jeunes sur le site (les répondants – une quarantaine de personnes travaillant dans les différents thèmes de ciao.ch) a été fort intéressante et a permis de rédiger de nouvelles informations sur des sujets connexes à la consommation, comme l'image de soi ou la résistance aux pressions. L'analyse de plus de 200 questions-réponses sur le tabac a de plus montré que l'offre de CIAO répondait bien aux préoccupations des adolescents telles qu'ils les expriment, et relève l'importance de ne pas cantonner le tabac au thème Drogues.
- Par contre, la nouvelle programmation d'Ocia n'a pas donné les résultats escomptés, essentiellement pour des raisons techniques, alors même que tout le travail prévu a été effectué.

Enseignements et conclusions :

- Internet est de plus en plus utilisé comme source d'information par les adolescents, ce que montrent les résultats d'un récent sondage commandité par la Commission fédérale de l'enfance et de la jeunesse, selon lequel 90% des jeunes vont sur internet quand ils désirent s'informer. Une offre comme CIAO, développée sur internet, a donc pleinement sa place dans le système de prévention du tabagisme.
- Une offre généraliste et transversale comporte des avantages certains : par exemple, en n'étant pas spécifiquement dévolu à la lutte contre les drogues ou encore plus spécifiquement contre le tabac et la fumée (bien que s'appuyant sur un réseau de spécialistes des différents domaines), CIAO permet de toucher les jeunes avant même une entrée en consommation, d'intégrer des messages de prévention du tabac dans les domaines où ils viennent chercher conseil. Cette transversalité va encore être développée dans la nouvelle version de ciao.ch, prévue en été 2009.
- La technique a néanmoins des limites, et il peut s'avérer difficile de faire cohabiter dans un même projet une volonté de prévention et d'information avec de nouvelles technologies souvent orientées vers le secteur privé qui répond à d'autres impératifs. Il s'agit de deux logiques qu'il est parfois impossible de faire converger à des coûts acceptables, en temps et en argent.

¹ Schalbetter P, Dubuis A, *Evaluation de l'adéquation du langage des pages tabac du site ciao*, Sion, LVT, 2008.

- Le travail sur ce projet nous a permis d'accroître nos connaissances sur la thématique du tabac, d'y sensibiliser les répondants de CIAO qui travaillent dans d'autres thèmes et de mettre ainsi à disposition des jeunes une offre renouvelée et évolutive. Les enseignements que nous en avons retirés sont déjà pleinement utilisés pour le développement du nouveau site.

2 Brève description du projet

(Cette description doit permettre de comprendre le rapport sans connaître le projet).

www.ciao.ch est un site d'information et de prévention pour les jeunes Romands, qui comprend des milliers de pages d'informations dans de nombreux thèmes intéressant les adolescents : sexualité, drogues, santé, relations, ... Les jeunes peuvent y poser anonymement des questions à des spécialistes qui leur répondent dans les 3 jours ouvrables, directement sur le site.

Mise à disposition d'informations rédigées spécialement pour les adolescents, réponses aux questions qu'ils se posent et consultation de ces questions-réponses par l'ensemble des internautes : ces services sont complémentaires et constituent la spécificité de ciao.ch. Pour mener à bien ses activités, CIAO peut compter sur un réseau de plus de 40 spécialistes, collaborateurs d'institutions reconnues dans leur travail d'information et de prévention.

Ciao.ch a développé en 2005 et 2006 une offre d'informations conséquente sur la thématique du tabagisme grâce au soutien financier du FPT (étape 1).

Le projet actuel (étape 2) prévoit de continuer à étoffer l'offre d'informations qui répond manifestement à un besoin des adolescents, comme l'a montré une évaluation de l'IUMSP² : nouveaux messages de prévention, remises à jour d'informations, rédaction de nouvelles informations, ... – le tout dans plusieurs thèmes de ciao.ch. C'est là que l'aspect « plateforme » de ciao.ch montre tout son potentiel : en n'étant pas spécifiquement dévolu à la lutte contre les drogues ou encore plus spécifiquement contre le tabac et la fumée, le site permet d'essayer de toucher les jeunes avant même une entrée en consommation, d'intégrer des messages de prévention du tabac dans les domaines où ils viennent chercher conseil.

Ces nouveaux développements seront valorisés par l'emploi d'un moteur de recherche novateur installé sur ciao.ch en 2006 : Ocia. Ocia est le nom du personnage en 3 dimensions installé sur ciao.ch, interface graphique entre l'utilisateur et une technologie basée sur la recherche fondamentale en termes de classification et d'intelligence artificielle. Ocia rend le contenu du site (notamment les informations et toutes les questions-réponses) accessible en quelques clics et décroïssonne ainsi les différents thèmes. Il a l'immense avantage de ne pas « enfermer » le tabac dans le thème Drogues. Il renforce la transversalité déjà développée lors de notre premier contrat avec le FPT.

Les programmations supplémentaires prévues dans ce projet doivent permettre à Ocia de délivrer des messages de prévention sur le tabac, le tabagisme et la fumée en fonction des pages consultées sur ciao.ch par un internaute donné. [Ciao.ch](http://ciao.ch) pourra ainsi transmettre aux jeunes des messages clairs de prévention du tabac via Ocia, messages qui les toucheront avant même que le tabac soit un problème pour eux (ou reconnu comme tel).

² Balthasar H, Samitca S, Urfer A, Zobel F, Dubois-Arber F., *Evaluation de l'Association romande Ciao et de www.ciao.ch, site d'information pour les adolescents*, Lausanne, Institut universitaire de médecine sociale et préventive, 2006 (Raisons de santé 124)

3 Objectifs prévus

Présentez l'objectif stratégique (cf. stratégie nationale de prévention du tabagisme) que vous souhaitiez contribuer à atteindre avec votre projet.

Présentez également les objectifs spécifiques au projet (cf. demande de financement).

Objectif stratégique

Utiliser et développer les ressources de ciao.ch – site d'information et de prévention destiné aux jeunes Romands – pour faire connaître la nocivité du tabac aux jeunes (y compris le tabagisme passif) et pour les encourager à ne pas commencer à fumer. Contribuer ainsi à donner aux jeunes de Suisse romande de bonnes raisons de ne pas commencer à consommer et à les aider à prendre la décision d'arrêter de fumer.

Objectif spécifique 1 :

1. Le site diffuse des informations objectives régulièrement remises à jour et complétées sur la prévention, la consommation, la politique et l'industrie du tabac. Ces informations sont basées sur les questions déjà posées sur CIAO et sont adaptées à leur public cible.
2. Les jeunes reçoivent une réponse de professionnels à leurs questions sur le tabac posées dans le thème Drogues, dans un délai moyen de 3 jours ouvrables.
3. Ocia facilite l'accès aux informations et questions-réponses par sa rapidité et sa pertinence.

Objectif spécifique 2 :

Extension et maintien de la thématique tabac dans d'autres thèmes

- 1- par la mise en ligne ou en lien d'informations spécifiques et la diffusion de messages de prévention dans les réponses données par les professionnels, à chaque fois que cela s'avère pertinent.
- 2- par la programmation d'Ocia pour que ce personnage délivre aux internautes des messages personnalisés sur le tabac, en fonction de leur parcours sur ciao.ch.

4 Objectifs atteints

Etablissez une comparaison entre les objectifs spécifiques prévus et les objectifs atteints.

(Si les objectifs n'ont pas été atteints ou seulement partiellement, expliquez pourquoi au point 7)

Objectif 1 : atteint

Le site diffuse des informations objectives, régulièrement remises à jour, basées sur les questions posées par les jeunes et adaptées au public cible (objectif atteint)

1. Les informations Tabac présentes dans le thème Drogues de ciao.ch ont été mises à jour plusieurs fois par an en fonction de l'actualité politique ainsi que des résultats des différentes études nationales ou internationales comme HBSC³. CIAO a également procédé en continu à l'analyse des questions posées par les jeunes dans le thème Drogues, et s'est basé sur ces analyses pour compléter l'offre d'informations données en ligne sur le site. La grande majorité des informations sur le tabac ont ainsi été modifiées au moins une fois entre 2007 et 2008. Ce travail a été ponctuellement mis en valeur par des NEWS sur le sujet du tabac, ainsi que des thèmes de forum ou de mini-forum.
2. La rédaction et les modifications des informations a été confiée à l'ISPA, partenaire de ciao.ch pour le thème Drogues, ce qui garantit à CIAO des informations objectives et spécialisées.

³ La consommation de substances psychoactives chez les écoliers et les écolières en Suisse – Résultats d'une étude réalisée en 2006 sous l'égide de l'Organisation mondiale de la santé (OMS), Schmid, H., Delgrande Jordan, M., Kuntsche, E., Kuendig, H., & Annaheim, B. Institut suisse de prévention de l'alcoolisme et autres toxicomanies (ISPA), Février 2008

L'adéquation du contenu des informations à son public-cible (jeunes de 13 à 20 ans) a fait l'objet de soins particuliers, par le biais de deux évaluations externes confiées à l'IUMSP (2006-2007) puis à la LVT (2008), ainsi que par des mini-sondages des jeunes directement sur le site (2008). Les résultats des deux évaluations ont été transmis au FPT avec les rapports intermédiaires. En voici quelques résultats qui ont eu des influences directes sur notre travail en 2007 et 2008, ainsi que sur la préparation de notre travail pour 2009 (refonte de ciao.ch) :

- L'évaluation de l'IUMSP a analysé des questionnaires mis en ligne sur ciao.ch, et s'est donc basée sur l'avis des utilisateurs de ciao.ch. Il en ressort que la diversité des sources d'information dans le domaine de la prévention du tabagisme augmente les chances de non-consommation : « la multiplication des sources de prévention, internet en particulier, augmente les chances de non-consommation » (IUMSP, pp. 10-11). Les informations sur le tabac sont évaluées positivement par les utilisateurs réguliers de ciao.ch : « près de 95% des participants à l'étude ont jugé que les informations disponibles sur le tabac étaient utiles, compréhensibles et intéressantes » (IUMSP, 2007, p. 64). De plus, les non-fumeurs sont plus nombreux que les fumeurs à déclarer avoir retiré un bénéfice des pages tabac (IUMSP, 2007, pp. 65-66). Rendre accessible des informations sur le tabac sur un site généraliste permet à des jeunes, notamment non-fumeurs, d'être en contact avec des informations qu'ils n'auraient sans doute pas été chercher d'eux-mêmes sur un site plus spécialisé.
- La LVT a quant à elle travaillé avec des groupes focus de jeunes, dont la grande majorité ne connaissaient pas ciao.ch. Ils identifient facilement CIAO comme un site de spécialistes, dimension qui leur plaît beaucoup. La lecture d'un choix d'informations sur le tabac a montré que même s'ils rencontraient parfois des problèmes de compréhension de certains mots, cela n'avait pas de réelles implications sur la compréhension globale. Ces groupes focus ont émis des recommandations sur l'accessibilité des contenus plutôt que sur les contenus eux-mêmes : création d'un dictionnaire pour les mots compliqués, refonte de la navigation et du graphisme. Leurs recommandations ont été prises en compte dans la réflexion de ciao.ch autour de la refonte de son site, qui aura lieu en été 2009.
- CIAO a également mis en ligne en juillet 2008 un système de mini-sondages, qui permet aux utilisateurs de nous dire s'ils ont trouvé que des mots étaient difficiles à comprendre dans l'information qu'ils venaient de lire. Nous avons obtenu plus de 1'200 réponses : 76% des filles et 71% des garçons ont compris tous les mots utilisés ; 16% des filles et 20% des garçons ont buté sur quelques mots.

Les jeunes reçoivent une réponse de professionnels à leurs questions sur le tabac posées dans le thème Drogues de ciao.ch, dans un délai moyen de 3 jours ouvrables (objectif atteint)

- CIAO a répondu dans le thème Drogues à 32 questions en 2007 et 43 questions en 2008.
- 95% des questions posées sur le tabac dans le thème Drogues ont obtenu une réponse dans un délai de 3 jours ouvrables, sauf durant les fêtes de fin d'année.
- Chaque question réponse a été lue 222 fois en 2007 et 168 fois en 2008.
- Environ 65% de ces questions-réponses effectuent des liens sur des informations spécifiques sur le tabac, présentes dans le thème Drogues.

Tableau 1 : nombre de questions sur le tabac par rapport à l'ensemble des questions posées dans le thème Drogues, par an

	Nombre de questions sur le tabac	Nombre de questions drogues	Pourcentage questions tabac (arrondi)	Nbre de fois où chaque question du thème Drogues a été consultée
2007	32	213	15%	222
2008	43	257	17%	168

- Les mini-sondages mis en ligne dès juillet 2008 demandaient également aux jeunes utilisateurs de ciao.ch ce qu'ils pensaient des réponses données aux questions, tous thèmes confondus : 86% des filles et des garçons sur les 368 jeunes qui nous ont répondu affirment ne pas avoir rencontré un seul mot difficile à comprendre dans la réponse donnée par un spécialiste de ciao.ch. 91% des filles et 95% des garçons trouvent que CIAO a vraiment bien répondu à la question posée.

Ocia facilite l'accès aux questions-réponses et aux informations par sa rapidité et sa pertinence (objectif atteint)

Ocia, le moteur de recherche de ciao.ch, a été installé sur ciao.ch début 2006. Son rôle était de rendre les informations et les questions-réponses en ligne plus facilement accessibles, donc de renforcer l'efficacité de l'offre existante. Deux chiffres devaient nous permettre d'évaluer son impact : l'augmentation de la fréquentation des pages, et la baisse du nombre de questions posées, partant de l'idée que si les jeunes trouvaient plus facilement les renseignements recherchés dans l'offre déjà en ligne, ils poseraient moins de questions aux spécialistes répondant sur ciao.ch.

Le résultat a dépassé ce que nous espérions :

- La fréquentation du site a augmenté dans des proportions considérables dès 2006: d'un peu plus de 4 millions de pages vues en 2005, CIAO est passé à près de 7 millions de pages vues en 2008.
- Le nombre de questions posées a suivi comme espéré la courbe inverse : CIAO a répondu à 10'652 questions en 2005, et à 5'552 questions en 2008, soit une baisse de près de 50%. De plus, chaque question réponse est consultée bien plus souvent qu'auparavant. Par exemple, une question posée dans le thème Drogues était lue en moyenne 67 fois en 2005, contre 168 fois en 2008.

Ocia a donc permis une meilleure utilisation des ressources de ciao.ch, à tous niveaux. Cela est également vrai pour l'offre tabac en ligne sur CIAO, comme le montre ci-dessous le tableau indiquant le nombre de fois où des informations relatives au tabac ont été demandées, parmi les 500 informations les plus consultées des thèmes Santé et Drogues.

Tableau 2 : Nombre de fois où des informations relatives au tabac ont été demandées, par année

	Objectif du nombre de pages consultées selon contrat avec FPT	Nombre de pages consultées en 2007	Nombre de pages consultées en 2008
Pages Tabac dans le thème Drogues	7'200	49'000	60'000
Pages Tabac dans le thème Santé	7'200	14'450	15'170

De même, Ocia a rendu les questions-réponses relatives au tabac beaucoup plus accessibles, quelque soit le thème de ciao.ch dans lequel la question a été posée, comme le montre le tableau 3 ci-dessous.

Objectif spécifique 2 : Extension et maintien de la thématique tabac dans d'autres thèmes/transversalité de la thématique du tabac sur ciao.ch

Par la mise en ligne ou en lien d'informations spécifiques et la diffusion de messages de prévention dans les réponses données par les professionnels, à chaque fois que cela s'avère pertinent (objectif atteint)

La mise en œuvre de cet objectif s'est effectuée dans 3 dimensions complémentaires :

1- Informations

Un travail de réflexion a été initié au sein de la commission des répondants, qui regroupe l'ensemble des spécialistes qui répondent sur ciao.ch, tous thèmes confondus. Ces spécialistes sont environ une quarantaine, responsables des réponses données dans le ou les thèmes qui leur sont attribués. Une réflexion a été menée avec eux sur la meilleure manière de prévenir la consommation du tabac dans des thèmes aussi différents que Sexualité ou Formation. Tous sont entrés en matière pour dispenser des messages de prévention spécifiques sur le tabac dans leurs réponses, à la double condition que ces messages fassent sens avec leur réponse et que ce travail ne soit pas effectué uniquement pour le tabac, mais également sur d'autres substances ainsi que sur d'autres sujets transversaux présents dans plusieurs thèmes, comme le secret ou l'image de soi.

Un groupe de travail a été constitué pour rédiger ces informations, qui ont été mises en ligne dans différents thèmes de ciao.ch : Relations, Sexualité, Santé ou encore Drogues.

Toutes ces informations sont accessibles depuis mi-2007 aux internautes, ainsi qu'à l'ensemble des répondants qui peuvent les mettre en lien dans leurs réponses, quel que soit le thème dans lequel ils répondent : la thématique du tabac y a ainsi gagné en visibilité sur l'ensemble du site.

Ces informations, ainsi que celles présentes dans le thème Santé, ont été régulièrement évaluées et modifiées quand l'actualité ou les questions posées par les jeunes le nécessitaient.

2- Questions-réponses sur le tabac posées dans d'autres thèmes que le thème Drogues

Les répondants, tous thèmes confondus, ont systématiquement indexé les questions comportant une dimension « tabac », ce qui a permis de créer une base de données de questions-réponses.

Cette base de données a été régulièrement analysée pour déterminer si les informations en ligne étaient en adéquation avec les besoins des jeunes tels qu'exprimés dans leurs questions – si ce n'était pas le cas, des informations complémentaires ont été rédigées.

Les répondants ont introduit des messages de prévention spécifique sur le tabac dans leurs réponses, à chaque fois que cela leur a semblé pertinent. Ils pouvaient demander de l'aide à l'ISPA si nécessaire. L'ISPA a de plus mis au point une première version d'un guide des répondants dans le domaine du tabac.

Le tableau ci-dessous montre plus précisément quelle est la répartition par thème des questions posées sur le tabac.

Tableau 3 : nombre de questions relatives au tabac posée dans les différents thèmes de ciao.ch, et nombre de fois où chacune de ces questions-réponses a été consultée par d'autres utilisateurs du site.

Thème dans lequel la question sur le tabac a été posée	2007		2008	
	Nbre de Q/R	Consultation chaque QR	Nbre de Q/R	Consultation chaque QR
<i>Drogues</i>	32	222	43	168
<i>Sexualité</i>	10	200	4	177
<i>Santé</i>	9	135	13	144
<i>Relations</i>	3	113	2	130
<i>Formation</i>	0		1	176
<i>Violences</i>	0		5	214
Total	54		68	

3- Analyse plus globale de la base de données des questions-réponses posées sur le tabac

CIAO a procédé en octobre 2008 à une analyse systématique des questions posées sur le tabac entre septembre 2005 et août 2008. Les résultats de cette analyse sont synthétisés dans un document intitulé *Quelles sont les préoccupations des jeunes par rapport au tabac. Analyse de 207 questions posées sur ciao.ch*, transmis au FPT en janvier 2009.

La partie statistique de cette analyse montre que le traitement transversal de la thématique du tabac est importante : près de 20% des questions posées par les adolescents l'ont été en dehors du thème Drogues. Cette ouverture des autres thèmes permet aux jeunes de parler de la consommation dans le contexte dans laquelle ils la vivent et la perçoivent.

Les plus grandes préoccupations exprimées tournent autour des risques sur la santé (38,2%), l'influence de l'entourage (23.2%) et les risques de dépendance (16.9%). Les questions sur les risques sur la santé et la dépendance montrent que les messages des services de prévention travaillant sur le terrain sont entendus par les jeunes, qui viennent vérifier leurs informations ou certaines rumeurs en posant des questions sur ciao.ch. Leurs questions témoignent de la force du lien entre leurs préoccupations et leur quotidien : quelle est l'influence du tabac sur la croissance ? comment aider mon ami, mon proche, à arrêter ? si je fume 5 cigarettes par jour, est-ce que c'est dangereux, et dans combien de temps ?

L'analyse de ces questions montre que les informations mises en ligne par CIAO sont proches des préoccupations des jeunes telles qu'ils les expriment dans leurs questions. De nouvelles informations n'ont pas été nécessaires. Par contre, l'analyse recommande un certain nombre d'aménagements dans la navigation et la présentation des informations tabac, qui recoupent en partie l'évaluation rendue par la LVT. CIAO en a tenu compte dans sa réflexion autour de la nouvelle version de ciao.ch, prévue pour l'été 2009.

Par la programmation d'Ocia pour que ce personnage délivre aux internautes des messages personnalisés sur le tabac, en fonction de leur parcours sur ciao.ch (objectif partiellement atteint)

Ocia, le moteur de recherche de ciao.ch, se présente sous la forme d'un personnage en 3 dimensions. Son fonctionnement est basé sur une technologie développée à l'EPFL qui utilise la recherche fondamentale en termes de classification. Outre sa fonction de moteur de recherche très efficace, comme présenté ci-dessus p. 6, il était prévu de le programmer pour qu'il puisse délivrer des messages de prévention sur le tabac, le tabagisme et la fumée en fonction du parcours du jeune sur le site.

Ce travail s'est déroulé en plusieurs étapes sur près de deux ans.

Comme prévu dans son contrat avec le FPT, CIAO a développé des messages de prévention spécifiques pour Ocia et demandé à son partenaire technique les programmations nécessaires pour leur mise en ligne et leur utilisation par les jeunes. La mise en application du concept proposé au FPT s'est assez rapidement heurtée à des difficultés non prévues par notre partenaire technique. Le projet a été redéfini en fonction des nouvelles contraintes qui étaient apparues, et le tout a été mis en ligne fin 2007-début 2008. Malheureusement d'autres dysfonctionnements techniques sont apparus, et CIAO a dû se résoudre à fermer ce nouveau service après quelques mois d'exploitation, faute de solutions techniques fiables.

Le travail prévu a donc été effectué, mais malheureusement le système développé n'a pas donné les résultats escomptés, essentiellement pour des raisons techniques. CIAO a étudié durant l'été 2008 les points positifs et négatifs de l'utilisation d'Ocia : les grands avantages d'Ocia, notamment son efficacité, sont contrebalancés par des limites techniques. Le comité de l'Association romande CIAO a tiré le bilan de cette expérience novatrice, et décidé que le nouveau site (ouverture : été 2009) serait pourvu d'un nouveau moteur de recherche, programmé par CIAO et basé sur l'expérience accumulée ces dernières années. Cette option est devenue réalisable grâce à la récente « démocratisation » des moteurs de recherche sur le web : il est dorénavant possible de programmer un moteur de recherche fiable en utilisant des logiciels libres, ce qui était techniquement extrêmement compliqué en 2005-2006.

5 Réalisations (outputs)

Indiquez les réalisations dont vous disposez (manuel, brochure, matériel pédagogique, etc.).

Toutes les réalisations prévues sont-elles disponibles ?

(Si une partie seulement des réalisations prévues est disponible, expliquez pourquoi au point 7).

Pages en ligne sur ciao.ch

- dans le thème Drogues sous <http://www.ciao.ch/f/drogues/infos/2.1> et suivantes, <http://www.ciao.ch/f/drogues/infos/16.2>, <http://www.ciao.ch/f/drogues/infos/17.1> et ss, <http://www.ciao.ch/f/drogues/infos/18.1> et ss.
- dans le thème Santé sous <http://www.ciao.ch/f/sante/infos/15.1> et ss.

Questions-réponses en ligne

Les questions-réponses tabac des 18 derniers mois sont accessibles en ligne sous <http://www.ciao.ch/f/qr>

Rapports d'évaluation

- Balthasar H, Samitca S, Urfer A, Zobel F, Dubois-Arber F., *Evaluation de l'Association romande Ciao et de www.ciao.ch, site d'information pour les adolescents*, Lausanne, Institut universitaire de médecine sociale et préventive, 2006 (Raisons de santé 124)
- Schalbetter P, Dubuis A, *Evaluation de l'adéquation du langage des pages tabac du site ciao*, Sion, LVT, 2008.

Analyse interne

- Marguerat D, *Quelles sont les préoccupations des jeunes par rapport au tabac. Analyse de 207 questions sur le tabac posées par des jeunes de Suisse romande sur www.ciao.ch*, Association romande CIAO, Lausanne, 2008.

6 Impact

(Ces informations relèvent de la perception qualitative et subjective du projet par son responsable).

Une évaluation externe de l'impact a-t-elle été réalisée ? Oui (joindre le rapport) / Non

Première phase évaluée par l'IUMSP, 2006-2007. Rapport en possession du FPT, démontrant que l'offre tabac sur CIAO est jugée adéquate et utile par ses utilisateurs : « On a demandé aux participants de mentionner ce que la lecture des pages informatives et/ou des questions réponses sur le tabac leur avait apporté (Figure 7.6). Les items faisant référence à la dimension informative du site sont les plus souvent mentionnés, qui plus est par plus de la moitié des participants. Un peu plus d'un quart des participants a mentionné avoir pu aider ou renseigner une personne de son entourage. Près de 40% des participants consommateurs de cigarettes au moment de l'enquête ont mentionné que la lecture des pages tabac leur a permis d'en savoir plus sur leur consommation et 20% ont mentionné avoir pris des décisions par rapport à leur consommation suite à la lecture de ces pages. Dans les deux cas, les mentions provenaient de fumeurs-euses réguliers-ères. » (rapport IUMSP, p. 65)

Si non :

Quel est l'impact de votre projet ? Sur quoi se base votre réponse ?

Bien qu'impossible à quantifier, on peut estimer que notre projet a eu un impact auprès des jeunes utilisateurs de l'offre tabac sur ciao.ch. En effet, compte tenu des conclusions de l'IUMSP, la deuxième phase du projet (objet du rapport actuel) étant dans le prolongement de la première phase, on peut en déduire qu'elle a eu un impact réel sur une partie des utilisateurs de l'offre tabac sur ciao.ch.

De plus, un sondage de la Commission fédérale de la jeunesse en 2008 montre que plus de 90% des jeunes utilisent internet lorsqu'ils ont besoin d'informations. L'offre de CIAO, accessible sur internet, est donc particulièrement bien placée pour répondre à ce besoin d'informations, ainsi qu'aux questions portant sur le tabac.

Les mini sondages mis en ligne sur le site dès l'été 2008 permettent aux jeunes de nous dire si la lecture d'une information donnée leur a apporté quelque chose. Sur les 1'200 questionnaires rentrés, 79% des filles répondent que l'information leur a apporté quelque chose (79% : 33% vraiment, 46% un peu) et 68% des garçons donnent la même réponse (68% : 28% vraiment, 40% un peu).

Finalement, les résultats des groupes focus de l'évaluation de la LVT tendent à démontrer que l'offre en information et en conseils est appréciée des jeunes à laquelle elle est destinée et qu'elle leur a permis d'accroître leurs connaissances.

7 Rétrospective et enseignements

Veuillez répondre à toutes les questions :

- 1) *Comment expliquez-vous les résultats obtenus (atteinte des objectifs, réalisations) ?*
- 2) *Quelles mesures prises pour atteindre les objectifs se sont révélées efficaces, lesquelles pas ? Quels facteurs ont joué en votre faveur et lesquels en votre défaveur (facteurs de succès et d'échec) ?*
- 3) *Comment évaluez vous les coûts et le travail liés au projet par rapport aux résultats atteints ?*
- 4) *Quels sont les enseignements généraux que vous avez tirés de ce projet ?*
- 5) *Autres aspects ?*

1) Comment expliquez-vous les résultats obtenus (atteinte des objectifs, réalisations) ?

Tous les sous-objectifs fixés dans les objectifs 1 et 2 ont été atteints voire dépassés et les réalisations prévues effectuées, à l'exception des nouveaux développements de notre moteur de recherche Ocia. A notre avis, cela s'explique :

- Par une connaissance préalable du travail d'information et de prévention sur internet (expérience développée pendant plus de 10 ans), qui facilite la mise en œuvre d'un nouveau projet dans un cadre déjà maîtrisé.
- Par une prévision correcte du temps de travail nécessaire pour monter des projets de ce genre, qui allient technique, prévention et information.

- Par un travail de qualité avec notre partenaire pour les contenus et les questions-réponses (ISPA), ainsi que grâce à l'intérêt de toutes les parties en présence – y compris les spécialistes qui répondent aux questions d'autres thèmes sur ciao.ch.
- Par une exploitation en continu des résultats des évaluations internes et externes, pour améliorer notre offre en ligne.

2) Quelles mesures prises pour atteindre les objectifs se sont révélées efficaces, lesquelles pas ? Quels facteurs ont joué en votre faveur et lesquels en votre défaveur (facteurs de succès et d'échec)?

Facteurs de succès

- Prise en compte de la réalité d'internet : une offre qui bouge régulièrement et s'adapte aux besoins des destinataires, plutôt qu'une offre standard, trop figée pour plaire sur une plate forme internet.
- Appui sur des professionnels des différents domaines traités, afin de mettre en réseau connaissances et compétences
- Planification souple prenant en compte les différents tempo des spécialistes avec lesquels CIAO travaille (prévention, technique, graphisme...)

Facteur d'échec (nouvelle programmation d'Ocia)

- Difficulté à trouver un langage commun et une convergence de vue entre des objectifs de prévention (CIAO) et une logique de développement commercial (notre partenaire technique pour Ocia) : les différentes mesures mises en place dès que le problème est apparu (re-dimensionnement du projet, mise en place de procédures de validation intermédiaire par CIAO, travail supplémentaire de notre informaticien) n'ont pas été suffisantes pour combler ce fossé.

3) Comment évaluez vous les coûts et le travail liés au projet par rapport aux résultats atteints ?

Nous pensons que les résultats atteints n'auraient pas pu l'être à moindre coût.
Le travail mené dans ce projet a été riche d'enseignements pour l'ensemble des activités de CIAO.

4) Quels sont les enseignements généraux que vous avez tirés de ce projet ?

- Importance de disposer de partenaires fiables et spécialisés dans tous les domaines d'activité liés au projet, tout en gardant la haute main à l'interne sur la conduite et l'évaluation du projet
- Importance d'intégrer les résultats des évaluations au fur et à mesure de leur sortie, tout en les contrebalançant systématiquement par les retours des jeunes tels qu'ils s'expriment sur le site (analyse questions-réponses, mini-sondages...) et les expériences déjà engrangées par CIAO. Cette mise en regard des différents points de vue permet de dégager les convergences et les divergences, et ainsi de piloter au mieux le projet.
- L'aspect technique de projets de cette ampleur doit être dans la mesure du possible géré à l'interne, non seulement par une équipe de projet effectuant l'interface entre prévention et technique, mais également par des développements techniques ad hoc. Cela permet de garder le focus sur l'aspect prévention et non pas sur la dimension technique. De plus, l'investissement ainsi consenti permet au projet d'effectuer des choix de développement en toute indépendance, sans devoir entrer dans la logique d'un tiers ni payer de licence.

5) Autres aspects ?

Ce projet nous a donné l'opportunité de nous rapprocher de feelok.ch, site suisse alémanique avec lequel notre collaboration va s'étoffer au cours des prochaines années.

8 Durabilité et valorisation

Comment évaluez-vous la durabilité de votre projet ? Par exemple :

- L'impact du projet perdurera-t-il une fois ce dernier terminé ?
- Le projet aura-t-il d'autres impacts (mimétisme, effet boule de neige)?
- Les processus nés de votre projet perdureront-ils ? Ont-ils un impact sur d'autres groupes que le groupe cible défini ?

Avez-vous évalué les possibilités de multiplication du projet ? Quelles sont-elles ?

Comment comptez-vous exploiter le savoir-faire acquis et les expériences réalisées pour d'autres projets et thématiques ?

- L'offre développée par CIAO est en ligne sur son site : elle reste accessible à tous les jeunes de Suisse romande, et continuera à être régulièrement mise à jour. L'impact du projet va donc perdurer, non seulement auprès du public cible (jeunes Romands de 13 à 20 ans), mais aussi auprès de toute personne francophone intéressée par le sujet et se connectant à ciao.ch.

- Les contenus de cette offre ont été développés en collaboration étroite avec l'ISPA. Les réflexions menées conjointement par CIAO et l'ISPA vont également profiter à l'ISPA, qui gère un site internet d'information et de prévention pour les adultes.

- La réflexion avec l'ensemble des spécialistes répondants de CIAO a également eu des impacts sur leurs pratiques professionnelles, en les sensibilisant à la problématique du tabac.

- le savoir-faire acquis et les expériences réalisées, y compris les différentes évaluations, sont déjà exploités dans tout le travail en cours pour la refonte de ciao.ch, qui devrait être effective en été 2009. Une partie des choix techniques pour la nouvelle version du site a été motivée par l'expérience menée autour de notre moteur de recherche Ocia. De même, tout le travail de refonte des informations actuellement en cours, sur l'ensemble des thèmes présents sur ciao.ch, s'inspire notamment du savoir-faire acquis lors de ce projet (voir notamment point 9 ci-après).

9 Egalité des chances

Avez-vous pris des mesures particulières pour promouvoir l'égalité des chances (sexe, origine sociale et appartenance ethnique)? Oui / Non

Si oui, quelle a été votre expérience dans ce domaine ?

Si non, de telles mesures auraient-elles permis, d'après vous, d'obtenir de meilleurs résultats ?

L'étude des questions-réponses posées sur ciao.ch a montré que les sujets de préoccupation et la manière de s'approprier l'information demandée n'est pas toujours la même selon les sexes. Ce clivage est perceptible sur l'ensemble du site, même si CIAO n'a aucun moyen de savoir quelle est la proportion de garçons qui surfe sur le site, et nous en avons tenu compte pour tous les travaux actuellement en cours pour la refonte du site ciao.ch, qui devrait être achevée en été 2009. Ce projet prévoit notamment la création de fiches pratiques sur des sujets intéressants plus spécifiquement les garçons, ainsi qu'une meilleure prise en compte de leurs besoins et de leurs spécificités lors de la rédaction des informations.

De même, un effort particulier va être porté sur la manière de rédiger les informations, afin que leur contenu soit plus accessible à des jeunes qui rencontrent des problèmes avec la langue française.

10 Forces et faiblesses

Quelles sont les forces et les faiblesses de votre projet ?

Forces

- Site interactif qui permet d'entrer directement en contact avec les jeunes partout en Suisse romande.
- Site plate-forme et généraliste, qui permet aux jeunes de s'informer sur les sujets qui les préoccupent mais également sur la plupart des sujets concernant les adolescents. Permet d'entrer en contact avec des jeunes avant leur entrée en consommation.
- Service anonyme et gratuit, accessible 24h/24, qui met les jeunes directement en lien avec des spécialistes – que ce soit pour des informations ou des conseils personnalisés sur le tabac.
- Internet permet de remettre régulièrement à jour les contenus du site, et d'intégrer rapidement des éléments intéressants les jeunes tirés de l'actualité politique, des résultats des recherches ainsi que des besoins des adolescents tels qu'exprimés dans leurs questions sur ciao.ch. Ces modifications et ajouts réguliers fidélisent les utilisateurs et leur donnent confiance dans le professionnalisme du site, ce qui les encourage à l'utiliser quand ils ont des questions, notamment sur le tabac.
- Les jeunes peuvent poser leurs questions directement, avec leurs mots et dans le contexte qui fait sens pour eux : réel observatoire des préoccupations des jeunes et de leur manière de comprendre les informations qu'ils reçoivent, notamment dans le domaine de la prévention du tabagisme.
- Moteur de recherche hyper efficace, valorisant l'ensemble de l'offre de ciao.ch et contribuant ainsi à une utilisation efficace des ressources disponibles sur le site, notamment dans le domaine du tabac.
- Partenariat solide avec des organismes spécialisés, notamment dans la prévention du tabagisme.

Faiblesses

- Une partie du projet dépendait fortement de développements techniques de pointe : expérience faite, il est difficile pour une petite structure de piloter un projet dont tout l'aspect technique demande des connaissances très spécifiques, voire une délégation d'une bonne partie des développements à l'externe.
- L'interconnexion entre technique et prévention n'est pas toujours facile à gérer : la prévention a des besoins techniques spécifiques qui sont mal ou pas compris par les entreprises qui développent des programmes de pointe. Ce sont deux logiques qui ne convergent pas toujours, et cela demande un grand investissement en temps (et donc en argent) pour que les deux parties se comprennent vraiment.

11 Conseils

Quels conseils donneriez-vous à d'autres acteurs préparant un projet similaire ?

L'information et la prévention sur internet ne devraient pas être conçue comme une activité légère, que l'on peut développer à faible coût. Pour être efficace et pertinente sur la durée, une offre sur internet nécessite un investissement conséquent en temps (et donc en argent).

12 Divers