

Résumé du rapport final - La prévention du tabagisme sur internet auprès des jeunes de Suisse romande sur le site ciao.ch (étape 3 - 2009-2011)

Présentez succinctement le déroulement du projet, les principaux enseignements afférents aux résultats et vos recommandations.

Le projet présenté en 2008, se construisait autour de 3 objectifs « stratégiques » :

- Toucher plus de jeunes
- Un site plus interactif
- Plus de travail en réseau

Toucher plus de jeunes

On peut considérer que cet objectif est atteint puisque les statistiques montrent une évolution favorable aussi bien du nombre de visites que du nombre de pages lues. Même les questions posées ont enfin repris une direction de croissance. Le rajeunissement du public est également un fait acquis.

Un site plus interactif

Incontestablement l'interactivité est le grand progrès de ces dernières années. Aussi bien la refonte totale du site que les aménagements suivants ont participé à faire de ciao.ch un site où les jeunes sont de plus en plus des acteurs. Les quizz et les tests sont des formes plus ludiques de transmettre l'information et rencontrent un succès évident, puisque pour chaque rubrique ce sont ces pages qui sont le plus fréquemment consultées. Un travail doit être entrepris pour mieux mettre en évidence ces outils.

Le tchat qui a été testé en 2011, semble un potentiel intéressant. Cependant il doit être mieux défini pour être véritablement utile.

L'ouverture à mi-mai 2012 de la rubrique *Echanger* est un succès. Ces forums ont remplacés les blogs, tels qu'imaginés en 2008-2009 et mis en place en 2010. Ceux-ci, ont été fermés suite à l'évaluation qui en a été faite au sein de ciao. Deux éléments ont été déterminants dans la décision d'abandon des blogs. L'énergie et par conséquent le coût qu'ils impliquent et la constatation faite que les effets sont positifs prioritairement pour le groupe qui anime le blog, mais moins pour le site lui-même et ses visiteurs.

Plus de travail en réseau

Vu les absences et le manque de personnel au sein de CIAO, la priorité a été donnée au travail sur le site, par conséquent cet aspect du projet n'a pas été mené comme prévu.

Cependant la collaboration avec Feel-ok s'est poursuivie et plusieurs de leurs outils ont pu être traduits et intégrés dans ciao.

Avec les autres acteurs de la prévention du tabagisme en Suisse romande, CIAO n'a pas pu impulser de véritables collaborations. Cependant, CIAO relaye régulièrement les activités d'autres sites ou organismes de prévention, de même que ceux-ci ont connaissance des activités de ciao, par le biais de la Newsletter.

Seule véritable collaboration, celle convenue avec notre partenaire Addiction Suisse, qui répond aux questions de la rubrique *Boire, Fumer etc.* et se porte garant de la bonne tenue des pages d'informations dans ce domaine.

Déroulement du projet

Initialement prévu de janvier 2009 à juin 2011, le projet a été prolongé jusqu'en juin 2012. Cette prolongation est la somme de plusieurs retards dans ce projet. En effet, la période passée en revue dans ce rapport présente certaines caractéristiques qui ont fortement influencé le travail de CIAO :

Changement de personnes et absences

De septembre 2008 à novembre 2011, l'équipe CIAO a été renouvelée à 100%, si bien qu'aucune des personnes impliquée dans la rédaction du projet n'a suivi sa gestion jusqu'au bout. De plus, plusieurs longues absences pour maladie ont fortement perturbé le fonctionnement de CIAO durant cette même période, en particulier les deux longues absences de la responsable des projets.

Par conséquent, durant plus de 2 ans l'équipe CIAO a fonctionné en sous-effectif et la transmission des informations concernant le projet n'a pas été correctement effectuée et ceci en particulier concernant les divers postes prévus au budget et leur calcul.

Refonte totale du site 2009-2010

Le projet FPT était également inclus dans le projet plus vaste de la refonte du site. Dans ce cadre, et pour pallier les diverses absences, plusieurs contrats à durée déterminée ont été conclus qui ont permis de poursuivre le grand chantier. Or cette refonte, en raison des diverses absences subies, a été difficile à gérer. De plus, l'accessibilité a été un élément qui a « aspiré » beaucoup de ressources tant financières que temporelles et a donc en quelque sorte freiné d'autres éléments du projet tant au niveau de la refonte globalement que du projet FPT.

Prolongation et changements d'affectation de certains postes au budget

Le projet a été prolongé d'une année entière. Cette prolongation a été validée par le FPT à plusieurs occasions en lien avec le report des rapports intermédiaires. Cependant, cette prolongation n'a pas été annoncée en tant que telle, puisqu'il a toujours été question de retard dans les rapports intermédiaires puis final. A noter que ces rapports n'ont à aucune occasion été liés à l'évolution du budget, qui n'a été abordée qu'en fin de projet.

Certaines modifications importantes apportées en cours de route, n'étaient pas prévues lors de la rédaction du projet. C'est le cas des rubriques *Estime de soi* (octobre 2010) et *Echanger* (mai 2012) y compris le tchat. Celles-ci n'ont pas été explicitement annoncées au FPT, qui n'a donc pas pu se prononcer concernant le changement d'affectation des sommes prévues au budget, par exemple pour le travail de réseautage qui a été en bonne partie délaissé. Ces nouveautés apportent néanmoins une nette plus-value au travail de prévention du tabagisme de ciao.

Finalement, l'évaluation externe a été transformée en évaluation à l'interne avec l'accompagnement d'experts extérieurs (Idheap), avec l'assentiment du FPT. Par contre, son déroulement a été perturbé par le fait qu'aucun civiliste n'a pu être trouvé pour la période du début de l'année 2012, reportant ainsi le travail d'analyse et de rédaction sur la direction de CIAO.

Enseignements acquis

Les enseignements acquis principalement lors de la conclusion de ce projet portent sur deux niveaux : la prévention du tabagisme auprès des jeunes et la gestion de projets.

CIAO est désormais convaincu que la prévention du tabagisme auprès des jeunes est plus efficace si elle est menée de manière indirecte. Ainsi les liens entre le tabac et d'autres sujets qui intéressent les jeunes sont pertinents. De même une partie du travail consiste à contrer les fausses informations qui circulent auprès des jeunes, comme « le tabac permet de se calmer, d'évacuer le stress ».

Finalement, les débuts d'*Echanger* montrent que cette forme d'éducation par les pairs est un bon outil pour la prévention globale, qui peut également être utilisé dans le cadre de la prévention du tabagisme.

Le déroulement très perturbé du projet a néanmoins permis de mettre à jour une qualité importante de CIAO, celle de ne jamais perdre de vue la primauté du service apporté aux jeunes, via le site. Malgré les difficultés rencontrées, le site a été constamment tenu à jour et même amélioré ; les réponses aux questions des jeunes ont toujours pu être assurées.

Au niveau de la gestion de projet, il est clairement apparu que l'organisation interne de CIAO n'a pas permis de gérer efficacement des projets de cette ampleur. Des outils adaptés à la grandeur de l'équipe doivent être trouvés pour mieux gérer les divers projets que CIAO est appelé à mener de front. Certaines améliorations ont déjà été implantées, comme par exemple, la tenue d'une comptabilité plus précise pour les charges externes liées aux projets. Une meilleure planification de l'ensemble des projets et de leurs échéances respectives est en cours d'élaboration. L'entrée en fonction d'une nouvelle responsable de projets devrait également apporter des solutions dans ce domaine.

Finalement, nous proposons que des décomptes annuels liés aux rapports intermédiaires prévus dans de tels projets soient exigés et permettent ainsi de prendre à temps les mesures nécessaires en cas d'écart constaté avec le budget prévu.