




?CIAO



**"JE VOULAIS SAVOIR QUEL  
EST LE BON ÂGE POUR  
AVOIR SA PREMIÈRE  
RELATION SEXUELLE ?"**

Fille, 15 ans

**"COMMENT FAIRE  
POUR TROUVER LA FILLE  
DE SES RÊVES ? :-("**

Garçon, 15 ans

Chaque semaine, 10'000 visiteurs  
consultent en moyenne  
trois pages du site ciao.ch.

## É L É M E N T S P H A R E S



**LES INCERTITUDES FINANCIÈRES ONT MARQUÉ LE PREMIER SEMESTRE DE L'ANNÉE 2014. GRÂCE AUX SOUTIENS EXCEPTIONNELS DU CANTON DE VAUD ET DE LA FONDATION OAK, CIAO A PU RETROUVER UNE SITUATION FINANCIÈRE PLUS SEREINE POUR LE DEUXIÈME SEMESTRE 2014, AINSI QUE POUR 2015.**

La fréquentation du site ciao.ch continue d'augmenter, année après année. En 2014, plus de 10'000 visiteurs par semaine ont consulté le site. Au total, ce sont plus de 1,8 million de pages qui ont été lues l'année dernière sur ciao.ch, auxquelles viennent encore s'ajouter les consultations via l'application pour téléphone mobile. La progression représente près de 5% d'augmentation par rapport à l'année dernière.

Le nombre de questions posées enregistre une très légère diminution (-0,7%). Le réseau des répondant-e-s a apporté une réponse dans les 48 heures ouvrables à 3376 questions posées par des jeunes. Plus de la moitié des questions posées le sont via l'application pour smartphone.

Le comité et l'équipe ont repris les réflexions stratégiques autour des projets de refonte de l'offre et de la communication de CIAO.

Cette année 2014 a également été marquée par un premier financement fédéral en matière de protection de l'enfance. L'Office fédéral des assurances sociales (OFAS) a soutenu notre association afin de renforcer nos activités dans ce domaine et d'accompagner le lancement de nouveaux projets.

Enfin, une nouvelle évaluation du site a été confiée au Groupe de recherche sur la santé des adolescents (GRSA). Ce projet va se poursuivre tout au long de l'année 2015.

# Les habitudes des internautes ont changé. CIAO doit s'adapter à ces nouveaux usages.

## LE MOT DU PRÉSIDENT



### Réinventer CIAO

Si CIAO n'existait pas, il faudrait l'inventer. L'inventer pour répondre avec empathie et professionnalisme aux besoins d'informations et aux questions personnelles des jeunes Romands, comme il le fait sur le web depuis bientôt 18 ans avec l'expertise d'un magnifique réseau de répondants. L'inventer pour faire profiter les jeunes Romands d'un point d'entrée unique sur des messages de prévention généralement traités par type de risques. L'inventer pour promouvoir la santé dans son sens le plus large.

Par chance, CIAO existe déjà et continue, année après année, de progresser. L'audience enregistrée en 2014, avec 10'000 visites par semaine, en est une preuve tangible. Il lui faut pourtant se réinventer. Rien de moins. Pour rester performant, c'est-à-dire au plus près des jeunes Romands, CIAO prépare une des

plus importantes refontes de son offre.

Les habitudes des jeunes internautes ont profondément changé ces dernières années, sans que notre association ne parvienne toujours à suivre ce rythme effréné. Pour atteindre ses objectifs, CIAO devra trouver sa vraie place sur les réseaux sociaux, se rendre plus facilement consultable depuis les téléphones mobiles ou adopter également le langage vidéo si prisé de la génération qu'il sert.

A ces ambitions éditoriales et techniques s'ajoutent deux nécessités vitales : développer la promotion et la communication en s'appuyant sur tous les relais possibles, au sein des écoles, des partenaires et des médias, mais aussi pérenniser le financement, toujours fragile, de son fonctionnement.

Les défis sont de taille. Mais notre détermination à répondre aux besoins des jeunes Romands n'est pas à inventer.

Jean-Marc Sandoz  
Président de l'association CIAO



**LES JEUNES ROMANDS SONT AUSSI TOUCHÉS PAR LE STRESS ET L'EXPRIMENT SUR CIAO, DEMANDANT DE L'AIDE POUR LE GÉRER. UN JEU ET DES SOLUTIONS CONCRÈTES LEUR SONT PROPOSÉS.**

Les pages consacrées au sujet ont été mises à jour en automne, en collaboration avec l'association Traque ton trac. Depuis décembre 2014, le jeu «Pilote du stress» permet aux jeunes de mesurer leur niveau de stress, de se mettre en situation et d'agir.

Pour les guider, des stratégies d'adaptation sous forme de moyens simples et concrets ont été mises en place. Des exercices et des activités de détente sont proposés, que ce soit pour une situation

immédiate ou pour s'entraîner de manière plus régulière. Chaque ressource utilisée fait baisser la jauge du stress et ouvre les portes de nouvelles possibilités.

Prendre conscience de la situation de stress pour pouvoir choisir d'en sortir est l'objectif de prévention de ce jeu, la gestion du stress étant une compétence reconnue par l'Organisation mondiale de la Santé comme un élément influent dans la promotion de la santé et du bien-être.



**LES QUIZZ ET LES TESTS CONFIRMENT LEURS EXCELLENTE TENUE SUR CIAO.CH, EN 2014, PRÈS DE 5000 VISITEURS ONT PARTICIPÉ AUX TESTS SUR L'ESTIME DE SOI.**

Les jeunes plébiscitent ce mode d'interaction directe et anonyme. De nouveaux quizz ont été développés en lien avec nos partenaires:

- «Argent: cigale ou fourmi? Entre ami-es: prêter/ emprunter».
- «Manger-Bouger: l'anorexie, la boulimie, les troubles du comportement alimentaire».

Plusieurs tchats ont également été ouverts:

- «Sexting, moqueries, harcèlement sur le Net, on en entend beaucoup parler... qu'en est-il exactement?», avec la Police cantonale vaudoise.
- «Est-ce que vapoter, c'est fumer?», avec Addiction Suisse.
- «Adopté... et alors, qu'est-ce que ça change?», avec Espace Adoption.



**UN FORUM MOI@WEB A ÉTÉ OUVERT COMME PARTICIPATION AU PROJET DE PRÉVENTION PAR LES PAIRS SOUTENU PAR L'OFFICE FÉDÉRAL DES ASSURANCES SOCIALES.**

Dans le cadre du programme national «Jeunes et médias», les enseignants engagés dans le projet et leurs élèves se sont investis avec beaucoup d'imagination pour créer des minivideos sur la prévention des risques liés à l'utilisation des nouveaux médias.





# Les records de fréquentation ont encore été battus en 2014.

## **VISITEURS ET PAGES VUES**

Du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2014, ciao.ch a accueilli plus de 587'000 visites, pour un total de 1'822'417 pages vues, en augmentation d'environ 5% par rapport à 2013.

En moyenne, chaque visiteur consulte un peu plus de trois pages, pour une durée de 2 minutes et 20 secondes. Près de 40% de ces visites ont été réalisées sur un téléphone mobile ou une tablette, malgré l'absence de design dédié à ces petits écrans.

---

## **QUESTIONS-RÉPONSES**

Les jeunes apprécient toujours la rubrique «Questions-réponses» avec 3376 questions posées, un chiffre qui reste très proche de l'année précédente, où les répondant-e-s avaient traité 3402 questions.

Peu de changements en matière de répartition thématique. Les questions des jeunes portent majoritairement sur la sexualité et les relations (Moi, toi et les autres), ces deux rubriques additionnées représentant à elles seules plus de 75% des questions.

---

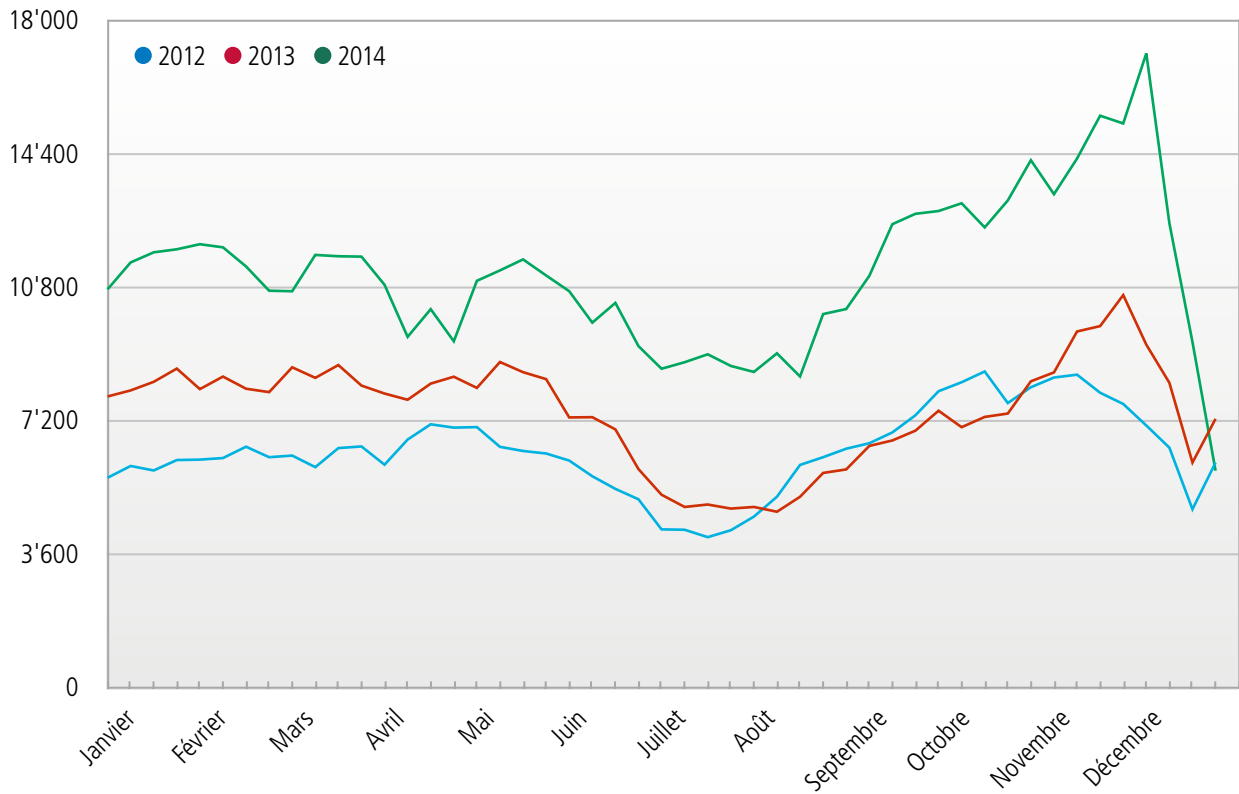
## **PROFILS DES UTILISATEURS**

Les jeunes de 13 à 20 ans représentent plus de 80% de l'ensemble des profils créés par les utilisateurs souhaitant poser une question ou être actifs dans la rubrique Echanger. Ceci confirme que ciao.ch s'adresse bien à son public cible.

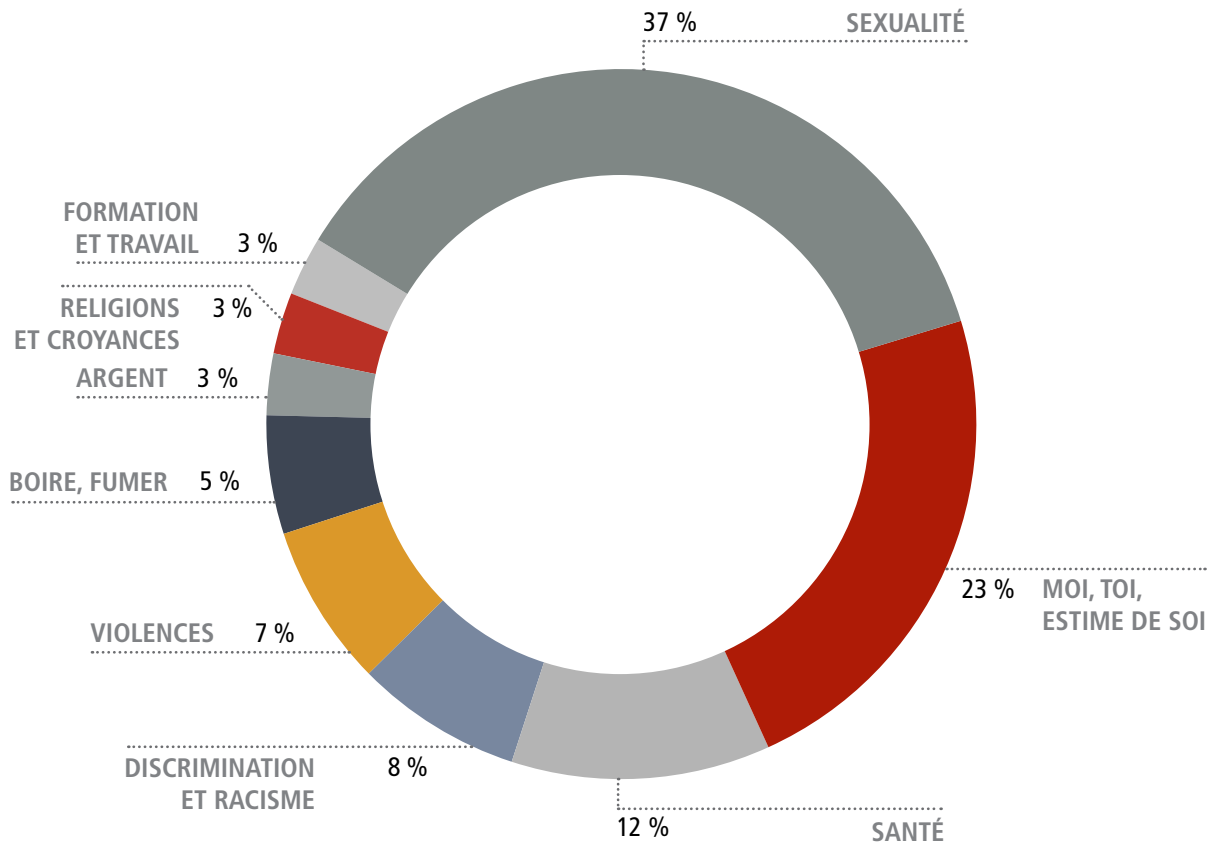
Un rajeunissement des jeunes enregistrés semble se dessiner, avec un pic plus important d'utilisateurs inscrits de 14, 15 et 16 ans. Les filles restent très largement majoritaires dans les profils enregistrés.

Enfin, la répartition géographique confirme que l'utilisation de ciao.ch est, proportionnellement à la population, la plus importante à Fribourg, dans la partie francophone du canton de Berne, ainsi que dans le Jura. Autant de régions où les autorités et les écoles assurent de manière systématique une promotion de ciao.ch.

### ÉVOLUTION DU NOMBRE DE VISITEURS HEBDOMADAIRES



### COMPARAISON DE LA RÉPARTITION THÉMATIQUE DES PAGES LUES



## Les priorités du comité restent inchangées: trouver un financement pérenne et développer la communication.



Le comité s'est réuni à neuf reprises au cours de l'année, sans compter les nombreuses séances entre le président, la direction et les partenaires. Après les grands remaniements de 2013, sa composition est restée très stable. Jean-Marc Sandoz en a pris la présidence suite à l'assemblée générale du 26 mars 2014. Marie Arnaud en a assuré la vice-présidence et Sébastien Gogniat la trésorerie. Tania Larequi, Estelle Papaux et Catherine Robbiani, qui représente les répondant-e-s, se sont fortement engagées au service du comité.

Si les questions de trésorerie ont mobilisé une bonne partie des premières séances de l'année, suite au déficit enregistré en 2013, plusieurs réunions ont été consacrées à la nécessité de professionnaliser le fonctionnement de l'association. Une analyse de l'organisation est en cours avec l'appui de consultants mandatés par l'Etat de Vaud. Un groupe de travail a également été mis en place pour étudier les synergies possibles avec d'autres associations et fondations. Enfin, une évaluation de l'impact de CIAO a été confiée au Groupe de recherche sur la santé des adolescents, sous la conduite du Dr Joan-Carles Suris.

Dès l'automne, l'affinage de la stratégie à mettre en place pour les prochaines années a été le sujet dominant des séances du comité. Les trois priorités définies en 2013 (lire ci-contre) restent pleinement valables. La refonte de l'offre du site et de la communication seront les prochaines étapes de cette stratégie.

### Les trois priorités dégagées par le comité pour une vision à cinq ans :

1. CIAO est l'institution romande leader dans la réponse aux besoins d'information et d'orientation des jeunes dans tous les domaines de la santé.
2. La majorité des jeunes Romands connaît et utilise les prestations de CIAO.
3. CIAO s'appuie sur une assise financière pérenne pour mener sa mission avec efficacité.

### FINANCEMENT

Les soutiens exceptionnels apportés par l'Etat de Vaud et la fondation OAK, ainsi que les gestes consentis par les partenaires de ré pondance ont permis à CIAO de sortir la tête de l'eau: les comptes 2014 bouclent dans le noir et le budget 2015 s'annonce équilibré. L'objectif d'une assise financière pérenne n'est toutefois pas atteint. Le comité travaille sur deux axes principaux: convaincre la Conférence latine des affaires sanitaires et sociales d'augmenter son soutien au fonctionnement de CIAO et trouver un autre partenaire privé ou parapublic qui pourra contribuer au financement de la structure. Une recherche de fonds a également été lancée pour permettre la refonte de la présence en ligne de CIAO et le renforcement de sa communication.





## L'ÉQUIPE CIAO

---

L'équipe CIAO est constituée de 3 personnes pour un équivalent de 2,1 postes:

- Eva Fernandez, directrice à 80%;
- Anne Dechambre, responsable du site à 80%;
- Raphaël Trémeaud, responsable de projets à 50%, depuis le 1<sup>er</sup> avril.

Dominique Gigon, civiliste, et Lauranne Mutrux, stagiaire psychologue, nous ont rejoints pendant respectivement trois et un mois.

### Interventions en tant qu'experte auprès des professionnel-le-s:

- Lors de la 15<sup>e</sup> Conférence nationale sur la promotion de la santé, «L'autonomie, défi pour la promotion de la santé et la prévention»;
- A la plateforme annuelle des travailleurs sociaux de proximité vaudois, «Questions des jeunes d'aujourd'hui

sur Internet?»;

- A l'Université de Lausanne : «Qui n'est pas connecté? Internet dans la vie des jeunes»;
- Lors de la 6<sup>e</sup> rencontre du réseau fribourgeois du Service de la santé publique sur la thématique de «l'image de soi» des enfants et des adolescents, avec un regard particulier sur la thématique souvent abordée «Je me trouve grosse»;
- Comme intervenant externe au module libre sur les TIC de la Haute école de travail social de Genève, «Le travail social à l'ère numérique: enjeux identitaires et sociaux»;
- Lors de la rencontre annuelle des Brigades des mineurs romandes;
- A la Haute Ecole de Santé de Fribourg auprès d'étudiants infirmiers en année de Bachelor;
- Lors d'une séance du Parlement des jeunes de Lausanne.

### L'équipe CIAO était aussi présente

- au symposium de Fil Santé Jeunes (France),
- aux Voyages en terre adolescente de Promotion Santé Valais,
- à la journée de formation organisée par Prévention Suicide Fribourg,
- lors des journées schizophrénie au Gymnase cantonal de Beaulieu,
- à la présentation du troisième Programme cantonal de prévention du tabagisme 2014-2017.

Finalement, l'équipe CIAO a su entretenir, développer et élargir son réseau: GREA, STOP-Tabac, Santé Sexuelle, Pro Juventute, Stop suicide, SafeZone, La Main tendue 143, Liges de la Santé, Traque ton trac, Réseau Santé Psychique Suisse, Unité PSPS (VD) Planète Santé, pour n'en citer que quelques-uns.



## COMMISSION DES RÉPONDANT-E-S

---

La commission des répondant-e-s s'est réunie le jeudi 13 novembre pour une matinée d'information et d'échanges. En première partie, l'inspecteur Laurent-Frédéric Chapuis a présenté les activités de la Brigade des mineurs et des mœurs de Lausanne et a apporté des précisions à propos des conséquences engendrées par l'envoi de sexting/photos pornos par des mineur-es et les dépôts de plainte que nous conseillons parfois. Cette présentation a soulevé de nombreuses questions intéressantes. En deuxième partie, l'équipe CIAO a présenté ses projets en cours et à venir. L'intervision avec les répondant-e-s Sexualité a suivi cette matinée.



## COMMISSION D'ÉTHIQUE

---

Depuis l'assemblée générale du 26 mars 2014, la commission s'est réunie le 18 juin et le 6 novembre 2014.

La commission est globalement satisfaite des réponses apportées par les différents répondants et tient à les remercier. Toutefois, la commission a observé des réponses parfois prescriptives, ce qui été repris avec les partenaires concernés.

Les membres de la commission sont candidats à leur propre réélection et sollicitent l'aide du comité, voire des membres de l'association pour trouver un-e candidat-e à la succession de Sylvie Arsever. La personne idéale serait un-e représentant-e des médias au sens large du terme, mais la commission est disposée à examiner toute candidature.

COMPTES D'EXPLOITATION

	2014	En %
<b>CHARGES</b>		
Charges de personnel	266'133.05	60%
Honoraires à des tiers	18'997.30	4%
Répondance	81'861.10	19%
Charges externes liées à des projets	25'825.50	6%
Frais généraux	47'327.42	11%
<b>Total des charges</b>	<b>440'144.37</b>	
<b>RECETTES</b>		
Subventions CLASS et Cantons	193'000.00	43%
Participation des partenaires répondance	40'732.00	9%
Mécènes parrains et donateurs	150'690.00	33%
Recettes affectées pour des projets	61'272.65	14%
Autres produits	4'014.99	1%
<b>Total des recettes</b>	<b>449'709.64</b>	
<b>RÉCAPITULATION</b>		
Total des charges	440'144.37	
Total des recettes	449'709.64	
<b>Résultat de l'exercice</b>	<b>9'565.27</b>	2%

BILAN

<b>ACTIFS</b>	
Caisse	18.10
CCP	51'158.60
BCV, compte courant	57'858.50
Impôts anticipés	0.00
Actifs transitoires	17'293.05
Garantie loyer BCV	5'133.95
Informatique et mobilier	1'500.00
<b>Total Actifs</b>	<b>132'962.20</b>
<b>PASSIFS</b>	
Passifs transitoires	13'561.90
Passifs trans. Partenaires	40'624.10
Garanties sous-locataires	1'140.00
Provision - projets année suivante	5'000.00
Réserve pour projet Refonte	15'000.00
Réserve Salaires	48'070.93
Capital au 31 déc. 2014	0.00
<b>Total Passifs</b>	<b>123'396.93</b>
<b>Résultat de l'exercice</b>	<b>9'565.27</b>

## Un immense merci à nos précieux partenaires.

### Aux partenaires répondants

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

- Addiction Suisse
- Association Boulimie Anorexie, ABA
- Association J'y crois – moi non plus
- Association TELME
- Centre d'études et de prévention du suicide, CEPS
- Consultation Santé Jeunes, CSJ
- Fondation Profa
- Jet-Service et Service social polyvalent du CSP-VD
- Juris Conseil Junior
- Service de la cohésion multiculturelle (NE), COSM
- Service Santé enfance et Jeunesse (GE), SSEJ
- Centre de santé sexuelle de la Ville de Neuchâtel

### Aux autres partenaires

La collaboration avec de nouveaux partenaires reste un objectif important de CIAO dans son travail en réseau. Merci à ceux qui sont déjà ou bientôt avec nous: Vivre sans violence, Traque ton trac, Stop-tabac, Stop suicide, Programme vaudois «ça marche!», Planète Santé, Réseau santé psychique suisse, Swiss gamers, aiRe d'ado, Agora éditions, feel-ok, Centre de santé sexuelle/Planning de La Chaux-de-Fonds, Centre de santé sexuelle Jura, Centres de consultation Sexualité Information Prévention et Education Valais, Centre d'écoute contre le racisme, Unité multidisciplinaire de santé des adolescents.

### Aux subventionneurs, mécènes et donateurs

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

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

### A la commission d'éthique

Notre gratitude s'adresse également à la commission d'éthique de CIAO pour son engagement et son travail effectué durant l'année, et tout particulièrement à sa présidente, Christiane Veya.



[www.ciao.ch](http://www.ciao.ch) – Site d'aide et d'information pour les adolescents

Association romande CIAO  
Avenue de Riant-Mont 1  
1004 Lausanne  
+41 21 311 92 06  
[info@ciao.ch](mailto:info@ciao.ch)  
CCP 10-5261-6

[www.ciao.ch](http://www.ciao.ch)