

# **Evaluation 2015 de ciao.ch**

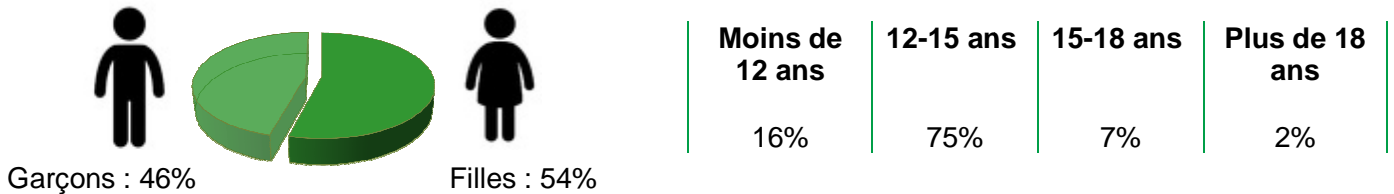
## **L'essentiel en bref**

Joëlle Duruz  
Joan-Carles Suris

Institut universitaire de médecine sociale et préventive  
(IUMSP)  
Lausanne  
Août 2015

## Enquête auprès des jeunes : population

Population totale : **1'512 jeunes**



## Rôle dans le dispositif de santé publique

Quel est le moyen d'accès à Internet préféré des jeunes ?



Le SMARTPHONE

Préférés par **60%** des jeunes interrogés

En particulier par :

- ✓ Les filles
- ✓ Les 15-18 ans



L'ORDINATEUR

Préférés par **23%** des jeunes interrogés

En particulier par :

- ✓ Les garçons
- ✓ Les plus de 18 ans



La TABLETTE TACTILE

Préférée par **17%** des jeunes interrogés

En particulier par :

- ✓ Les moins de 12 ans

Nous avons demandé à ces jeunes à quelle fréquence ils utilisaient ces appareils pour rechercher des informations sur **divers sujets liés à la santé**



- × La plupart des thématiques proposées ne font jamais l'objet de recherches de la part des jeunes
- ✓ Les thématiques « **travail et école** » et « **santé physique** » (en général) sont tout de même celles qui rencontrent le plus de succès

**Pourquoi utiliser Internet pour rechercher des informations liées à la santé ?**

En premier lieu...

- ✓ Pour répondre à des questions que l'on se pose
- ✓ Pour élargir ses connaissances

Mais aussi...

- ✓ Pour se rassurer
- ✓ Pour résoudre des problèmes

**Pourquoi utiliser Internet plutôt qu'une autre source d'informations ?**

En premier lieu...

- ✓ Pour trouver facilement des réponses adaptées
- ✓ Parce que c'est gratuit
- ✓ Parce que les informations sont faciles à comprendre

Mais aussi...

- ✓ Pour voir qu'on n'est pas seul dans cette situation
- ✓ Pour être anonyme
- ✓ Pour ne pas se sentir jugé

En matière de santé, les **sources d'informations privilégiées** par les ados sont

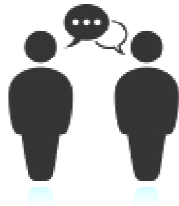
- ✓ Les pairs
- ✓ Les parents

Les sources d'informations qu'ils **mobilisent le moins** sont

- × Les professeurs
- × Les professionnels de la santé

- ✓ **Ciao.ch est un outil dont la légitimité n'est plus à prouver, mais qui doit travailler sur son image, et s'adapter à l'évolution des modes de vie de son public et des nouvelles technologies s'il veut réaffirmer sa place dans le dispositif de santé publique.**
- ✓ **Pour s'adapter aux besoins et aux envies des adolescents afin d'assurer l'impact positif du site sur leur santé, réfléchir à un moyen de les intégrer concrètement au processus, avec trois objectifs :**
  - Prévenir les éventuels problèmes de santé, physique et mentale
  - Favoriser l'autonomie en améliorant les connaissances
  - Proposer le soutien de professionnels

## Notoriété



- × Parmi les jeunes interrogés, **23 % ont déjà entendu parler du site**
- × Parmi les jeunes qui connaissent le site, **24% l'ont déjà visité**



Les utilisateurs du site **l'apprécient car** il leur permet :

- ✓ De trouver facilement des informations qui les intéressent
  - ✓ De poser des questions et de lire celles des autres
    - ✓ De bénéficier des conseils d'un spécialiste
      - ✓ D'être anonyme et de pouvoir aborder des sujets délicats sans tabou
      - ✓ De pouvoir s'exprimer et échanger

Les **fonctions les plus appréciées** par les utilisateurs sont :



- ✓ Les questions-réponses
- ✓ L'application mobile
- ✓ Les rubriques d'information
- ✓ Les forums et témoignages

Les **fonctions les moins connues et les moins appréciées** par les utilisateurs sont :



- × "Sais-tu que" et "Zoom sur"
- × Liens et adresses
- × Dictionnaire et publications
- × Tchat

Les **thématiques les plus populaires sur le site** sont :



- ✓ Sexualité
- ✓ Moi, toi et les autres
- ✓ Santé
- ✓ Estime de soi

Les **thématiques les moins populaires sur le site** sont :



- × Religion et croyances
- × Discrimination et racisme
- × Argent
- × Formation et travail



Parmi les jeunes qui n'ont jamais entendu parler du site, **52% pensent s'y rendre après en avoir lu une brève présentation**

- ✓ Par curiosité
- ✓ Pour voir de quoi il s'agit
- ✓ Parce qu'ils pourraient trouver des informations intéressantes



- ✓ Les jeunes de **moins de 12 ans sont plus de 70%** à souhaiter se rendre sur le site après en avoir lu une présentation
- ✗ Les 12-18 ans sont environ 40% à souhaiter s'y rendre, contre 47% pour les plus de 18 ans

- ✓ **La notoriété de ciao.ch souffre de l'évolution technologique et de l'accessibilité des informations, qui influencent la *health literacy* des adolescents**
- ✓ **Les jeunes apprécient le fait d'avoir accès à des informations fiables et de pouvoir poser des questions à des spécialistes**
- ✓ **Les plus jeunes des répondants sont plus réceptifs à l'offre de CIAO**
- ✓ **Afin d'améliorer la notoriété du site, il conviendrait de réfléchir à certains changements**
  - Abaissement de l'âge du public-cible
  - Adaptation aux nouveaux supports technologiques
  - Travail sur le visuel, le langage et l'interactivité
  - Adapter les moyens de promotion : à l'école, mais aussi au niveau de la visibilité et de la présence sur les réseaux sociaux
  - Effectuer régulièrement des analyses afin de proposer une offre continuellement adaptée

## Efficacité

**Pour plus de 70% des jeunes interrogés, CIAO permet de :**



- ✓ Gagner en autonomie et en indépendance dans les sujets liés à la santé
- ✓ Satisfaire leur curiosité
- ✓ Pouvoir solliciter l'avis d'un professionnel sans consulter de médecin
- ✓ Prendre les bonnes décisions

**Pour 50 à 70% des jeunes interrogés, CIAO permet de :**



- ✓ Se procurer des informations fiables sur la santé en général
- ✓ Résoudre des problèmes ou éviter qu'ils ne s'aggravent
- ✓ Connaître les préoccupations des jeunes de leur âge
- ✓ Bénéficier d'une aide au quotidien
- ✓ Corriger des mauvaises habitudes



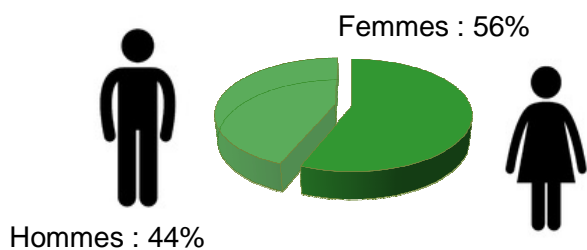
**Pour moins de 50% des jeunes interrogés, CIAO permet :**

- × D'éviter des problèmes
- × D'aider les amis qui ont des problèmes

- ✓ **Ciao.ch est un site de prévention-santé, qui a pour fonction première de permettre aux jeunes d'améliorer leurs connaissances et de satisfaire leur curiosité. Pour ceux qui rencontrent des questions ou des problèmes, l'efficacité du site repose sur la disponibilité de professionnels pour répondre aux questions dans les 48 heures**
- ✓ **CIAO permet l'amélioration des connaissances générales en matière de sujets liés à la santé, et propose de la prévention ciblée pour les personnes rencontrant des difficultés. A court terme, il est important de :**
  - Continuer à proposer aux jeunes des informations fiables, ciblées et facilement compréhensibles, en tenant compte des sujets qui les préoccupent
  - Continuer à garantir la qualité et l'efficacité de l'activité de répondeur et la redirection vers les services adéquats en cas d'urgence

## Professionnels

Population totale : **126 professionnels**



20-29 ans	30-39 ans	40-49 ans	50 ans et plus
17%	19%	24%	40%
<b>Domaine médical</b>	<b>Domaine éducatif</b>	<b>Domaine social</b>	
33%	40%	27%	

Les **professionnels interrogés se rendent sur le site** ou prévoient de s'y rendre principalement :

- ✓ Par curiosité
- ✓ Pour pouvoir le recommander aux jeunes avec lesquels ils travaillent

Ce résultat varie en fonction des domaines d'activité :



- ✓ Les professionnels du **domaine médical** utilisent le site principalement pour le **recommander** à leurs patients
- ✓ Les professionnels du **domaine social** utilisent le site principalement pour **se documenter**, chercher des informations ou des idées
- ✓ Les professionnels du domaine **éducatif** se rendent sur le site principalement par **curiosité**

Les professionnels interrogés pensent que **CIAO peut avoir un impact positif sur** :

### En premier lieu :

- ✓ Les connaissances théoriques des jeunes dans les thèmes proposés
- ✓ La santé mentale des jeunes (estime de soi, confiance, etc.)

### Mais aussi :

- ✓ La santé physique des jeunes (problèmes de poids, sexualité, etc.)
- ✓ L'autonomie des jeunes
- ✓ Le comportement des jeunes

Par contre, il ne semble **pas avoir particulièrement d'impact sur** :

- ✗ Le bon déroulement de leur pratique professionnelle
- ✗ L'entourage des jeunes qui s'en servent

**Plus de 90%** des professionnels interrogés **recommandent le site ou projettent de le faire car** :



- ✓ La possibilité de poser des questions de manière anonyme est importante pour les jeunes
- ✓ Les outils interactifs sont importants pour les jeunes
- ✓ C'est un outil qui complète le travail des professionnels
- ✓ Cela peut aider les parents des jeunes qui rencontrent des difficultés

Parmi les professionnels interrogés, **70 à 90% recommandent le site ou projettent de le faire car :**



- ✓ Cela favorise l'autonomie des jeunes
- ✓ Cela peut aider leurs collègues
- ✓ Cela peut faciliter leur travail

**Moins de 70%** des professionnels interrogés **recommandent le site ou projettent de le faire car :**



- × Certaines informations ne se trouvent pas ailleurs
- × Le site peut répondre mieux qu'eux aux questions des jeunes
- × Les jeunes prennent les informations plus au sérieux sur Internet

- ✓ **Ciao.ch peut encore renforcer son rôle auprès des professionnels, dans l'optique de « les aider à aider » les jeunes avec lesquels ils travaillent.**

### Conclusions et recommandations finales

En regard de ces pistes de réflexion globales autour de l'identité du site et des possibilités d'améliorer sa notoriété et son efficacité, nous pouvons définir ciao.ch comme un outil avec deux rôles distincts :

① **Un site d'information** où adolescents et professionnels peuvent aller librement, individuellement, anonymement et de manière autonome, rechercher des informations fiables et/ou des réponses et conseils personnalisés de professionnels, et améliorer leurs connaissances dans les domaines qui les intéressent ou les préoccupent.

**Recommandation** : Mettre l'accent sur le rôle d'*information* de ciao.ch de manière générale en tenant compte des thématiques et des aspects privilégiés par les jeunes, et tout en maintenant le rôle de soutien pour les personnes ayant des problèmes.

② **Un outil « connecté » et interactif** où les adolescents peuvent échanger et partager leurs expériences dans les sujets où ils rencontrent des interrogations, des doutes ou des difficultés, le tout dans un esprit d'« autonomie surveillée ».

**Recommandation** : Travailler sur le développement et l'actualisation des outils interactifs, de l'application mobile, et sur la présence de CIAO sur les réseaux sociaux.