

Association
romande CIAO

Rapport annuel

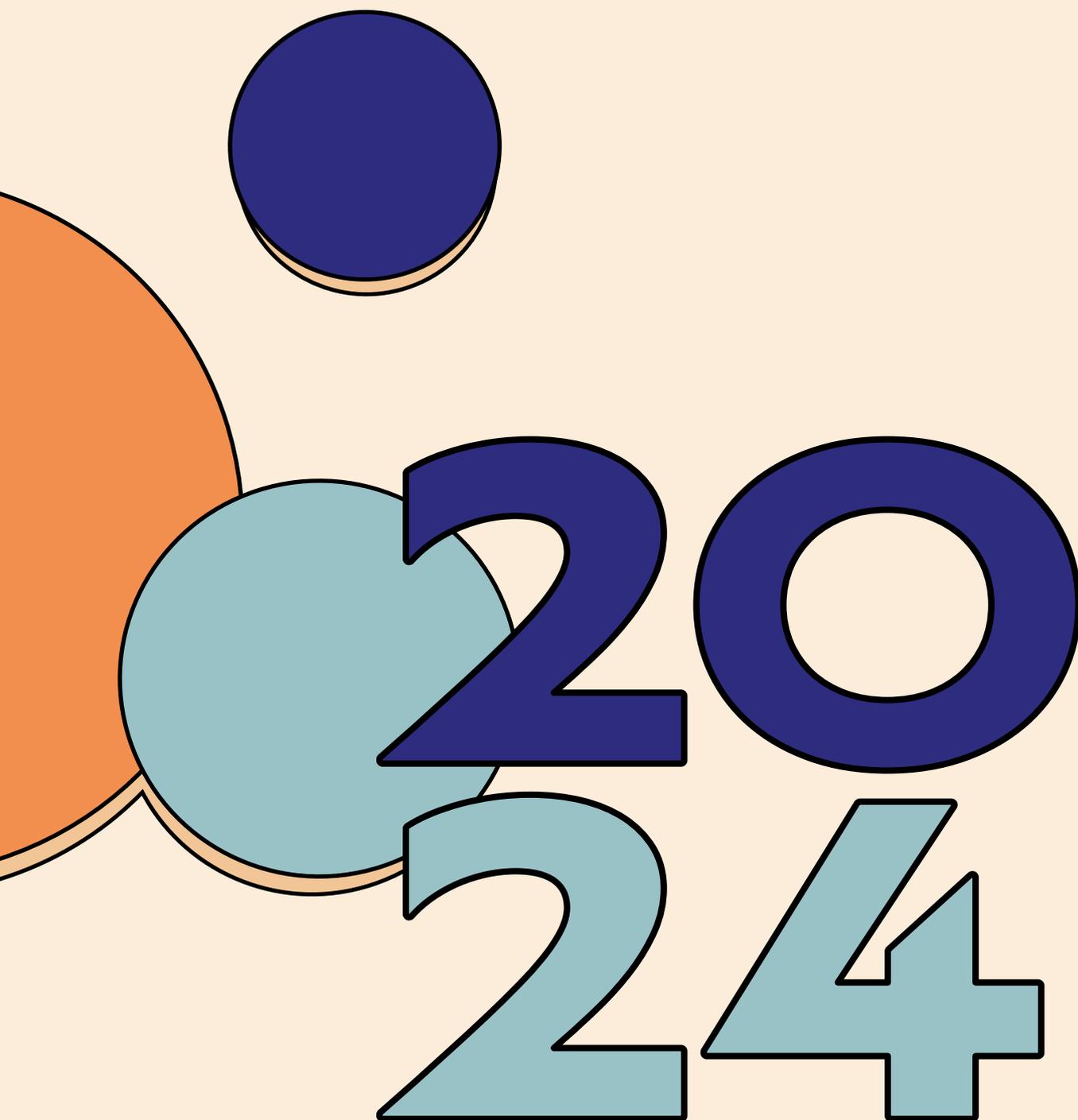


Table des matières

3	LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
4	LES QR QUI NOUS ONT TOUCHÉ·E·S EN 2024
5	CIAO.CH EN CHIFFRES
8	ONTÉCOUTE.CH EN CHIFFRES
11	OBSERVATIONS CIAO.CH ET ONTÉCOUTE.CH
12	LE FORUM
14	ACTIVITÉS
16	PERSPECTIVES 2025
17	VIE DE L'ASSOCIATION
19	CIAO ET SA COMMISSION D'ÉTHIQUE
21	REMERCIEMENTS
22	COMPTES 2024

Le mot de la présidente

CIAO: ENSEMBLE POUR LES ADOLESCENT·E·S ET LES JEUNES ADULTES

L'année 2024 a été marquée par des moments forts et des opportunités uniques pour CIAO, renforçant son rôle crucial dans la prévention et le soutien aux jeunes en Suisse romande. Retour sur cette année au rythme des saisons.

Au printemps, notre Assemblée générale a été particulièrement enrichissante. Nous avons eu le privilège d'accueillir Mme Liliane Galley, directrice de l'Observatoire latin de l'enfance et de la jeunesse et également membre de notre comité, qui nous a présenté les premiers travaux passionnants de l'Observatoire. Cette intervention a été suivie par une présentation captivante de Mme Léonore Porchet, conseillère nationale, sur les discussions parlementaires concernant la santé mentale des jeunes, un sujet au cœur de nos préoccupations. L'Assemblée a également vu l'élection de Jessica de Bernardini, responsable de projets enfance-jeunesse pour la région Morat-Vully, renforçant ainsi notre comité.

L'été m'a offert, en tant que Présidente, l'opportunité unique d'assister à une séance de la commission d'éthique, organe essentiel chez CIAO. Cette expérience m'a permis de constater de visu l'engagement concret de la commission et de mesurer l'impact et l'importance de son travail pour notre association en général et pour l'équipe dans ses préoccupations quotidiennes.



Annick Rywalski
Présidente

L'automne a apporté une reconnaissance significative à CIAO. Nous avons été nommé·e·s, aux côtés de STOP SUICIDE et Rock your life, pour un Prix Jeunesse attribué par la Session des jeunes. Cette nomination a permis à notre directrice, Marjory Winkler, de promouvoir ciao.ch et ontécoute.ch auprès d'un public plus large. Cela m'a permis de voir l'engagement des jeunes en politique sur des thèmes sociétaux clés, et ce fut un véritable privilège que de vivre ces moments en tant que Présidente.

L'hiver a été marqué par une invitation de Mme Thérèse Meyer Kaelin, ancienne conseillère nationale et membre de Zonta Fribourg, à présenter les prestations de prévention de CIAO lors de la Journée internationale contre la violence faite aux femmes. Cette occasion a souligné l'importance de notre travail dans des contextes plus larges de sensibilisation et de prévention.

Tout au long de l'année, le comité, l'équipe CIAO, la commission d'éthique et celle des répondant·e·s ont travaillé avec dévouement et efficacité. C'est toujours un immense plaisir de partager cette aventure CIAO avec des collègues aussi engagé·e·s et compétent·e·s.

2024 a été une année riche en rencontres inspirantes et en reconnaissance pour notre association. Ces expériences renforcent notre détermination à poursuivre notre mission auprès des jeunes, tout en élargissant notre réseau et notre impact. Un grand merci à toutes et à tous pour votre engagement continu qui fait la force de CIAO!

Les QR qui nous ont touché.e.s en 2024

« Pourquoi la réalité serait-elle plus vraie que les rêves ? Après tout, peut être que tout se passe dans notre tête. On n'en sait rien. Si les rêves te paraissent plus beaux que la réalité, pourquoi ne pas vivre pour tes rêves ? Peut-être que ce sont eux, la véritable réalité. Le jour est passager, la nuit, c'est la vie. Peut être que quand on s'endort, on rêve de notre journée, on rêve qu'on s'endort, et la vraie vie commence dans nos rêves. Qui peut dire que c'est impossible ? On n'en sait rien. Non ? »

Garçon, 16 ans, sur ciao.ch

« Bonjour, j'aimerais vous confier quelque chose qui me tracasse ces temps-ci. on est en 2024 et je vais avoir 20 ans cette année et j'y pense chaque jour. en gros, j'ai peur du temps qui passe beaucoup trop vite. j'aime être jeune et de profiter de ses avantages comme passer des moments inoubliables avec mes amis, ne pas avoir de défaut avec l'âge etc. je revois le moi de 16 ans qui commençait tout juste le collège et me voilà en dernière année maintenant.

Chaque photo que je vois dans ma galerie, chaque musique que j'écoute me fait rappeler une période de ma vie au collège (dans l'aspect plutôt joyeux quand même). même des photos de moi petit me donne envie de retourner dans cette époque-là. je suis assez nostalgique comme personne et j'ai très peur de grandir, avoir une routine de travail plutôt bof et de rentrer le soir et basta, n'avoir que sa famille comme personne proche me terrifie.

Et le fait d'avoir un 2 devant son âge signifie un grand pas en plus vers l'âge adulte, la vie adulte, ne plus faire des soirées comme quand on avait 17-18 ans, à la place des apéros dinatoires ou des brunch bien clichés. bref je m'étale un peu mais vous comprenez où je veux en venir. devenir un adulte me fait peur. »

Garçon, 20 ans, sur ontécoute.ch

ciao.ch en chiffres

FRÉQUENTATION DU SITE

En 2024, ciao.ch reste un site clé pour les 11-20 ans, avec près de 5 millions de pages vues et 2,4 millions de visites. Bien que l'audience diminue légèrement, l'engagement des utilisateur·ice·s a progressé: le nombre de pages vues par visite a augmenté de 7,5 %, signe d'un intérêt renforcé pour le contenu et du succès des améliorations apportées à l'expérience utilisateur·ice en 2023.

La baisse du trafic global est principalement liée aux fluctuations du référencement sur les moteurs de recherche, dont ciao.ch dépend fortement. Ce référencement étant en constante évolution, des analyses sont en cours pour mieux comprendre et anticiper ces changements.

UTILISATION DES SERVICES PROPOSÉS

Le service de questions-réponses reste stable, avec 2'934 questions posées. Ce chiffre est en baisse par rapport à 2023 (différence de 790 questions), mais reste dans la moyenne, l'année 2023 ayant connu nombre de questions élevé. Cette évolution s'explique par plusieurs facteurs, comme les restrictions publicitaires qui réduisent la visibilité du site auprès des mineur·e·s et les ajustements du référencement. L'impact de l'intelligence artificielle sur l'usage de ciao.ch reste une question ouverte: un transfert vers ces outils semble avoir lieu, mais il est encore difficile d'en mesurer l'ampleur.

Le forum, quant à lui, continue de se développer avec une augmentation de 40% du nombre de messages échangés, atteignant 95'790 en 2024. Cet espace joue un rôle essentiel dans le soutien entre pairs, en offrant un cadre sécurisé grâce aux 389 heures de modération assurées par l'équipe.

PRÉSENCE SUR LES RESEAUX SOCIAUX

Il devient toujours plus difficile de diffuser des campagnes de prévention auprès des moins de 18 ans, qui représentent pourtant une grande partie du public cible de ciao.ch. En 2023, Meta (Facebook et Instagram) avait suspendu la possibilité de cibler les 13-17 ans lors de la sponsoring de publications. Aucune campagne de ciao.ch n'a donc pu être menée sur Instagram en 2024.

Durant l'année, les campagnes ciao.ch sur TikTok ont accumulé plus de 645'000 affichages et ont touché environ 169'000 personnes différentes, néanmoins une partie de ces résultats est attribuable à des personnes de plus de 18 ans. En effet, TikTok a également modifié ses règles concernant le ciblage des mineur·e·s en 2024, et il n'est désormais plus possible de sponsoriser des publications uniquement auprès des moins de 18 ans. Le public cible a donc dû être élargi pour une des campagnes.

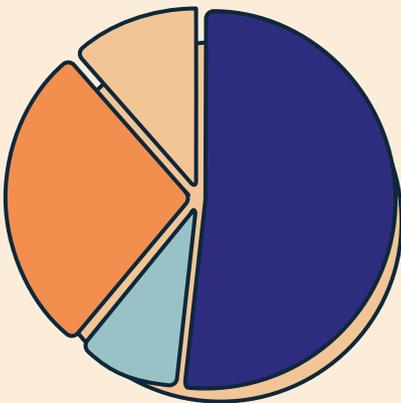
Le réseau social Snapchat autorise toujours les campagnes destinées aux mineur·e·s. Par conséquent, c'est sur cette plateforme qu'ont été concentrées les ressources et c'est elle qui a fourni les meilleurs résultats. Les différentes campagnes ont été vues plus de 4 millions de fois au total, touchant plus de 268'000 utilisateur·ice·s. Snapchat permet donc de promouvoir ciao.ch auprès de la large majorité des jeunes romand·e·s.

Cette année écoulée a prouvé que la stratégie de communication de ciao.ch doit faire preuve d'adaptabilité pour pouvoir réagir rapidement aux changements de réglementations sur les réseaux sociaux.



LES UTILISATEUR·ICE·S THÉMATIQUES DES QUESTIONS POSÉES

Cette année encore, c'est le thème de la sexualité qui représente plus de la moitié des questionnements sur ciao.ch (51,8%), suivi par les interrogations liées aux relations interpersonnelles (15,9%) puis la santé mentale (12,9%).



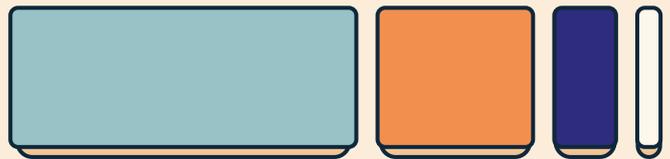
- Sexualité 51,8%
- Moi, toi et les autres 15,9%
- Santé mentale 12,9%
- Autres thèmes 33%*

*Autres thèmes:

Estime de soi (3,8%), Violences (2,6%), Formation et travail (2%), Internet (2%), Fonctionnement du site (1,4%), Boire, fumer, se droguer (1,3%), Argent (0,9%), Religions et croyances (0,7%), Discriminations et racisme (0,2%), Harcèlement (0,1%).

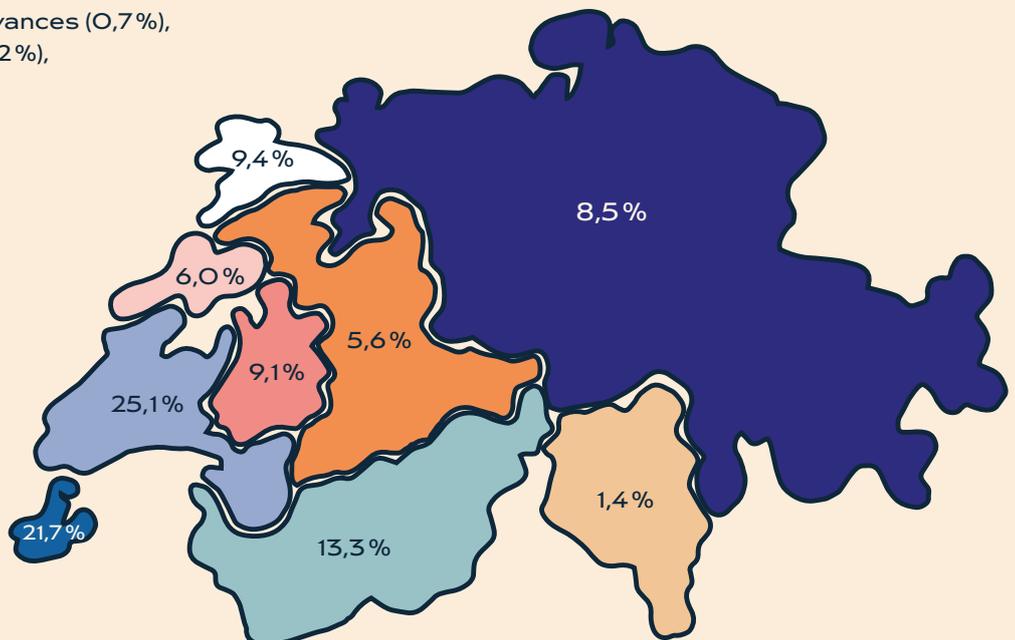
RÉPARTITION PAR GENRE

Sur ciao.ch, concernant la répartition des genres chez les utilisateur·ice·s ayant posé une question, les filles représentent 54,9%. Le nombre de garçons ayant posé des questions a légèrement augmenté depuis l'année dernière (36,6% contre 33% en 2023), ce qui est réjouissant. Les personnes non-binaires représentaient 1,5% et 7% pour les personnes ne souhaitant pas renseigner leur genre au moment de l'inscription.



- Féminin 54,9%
- Masculin 36,6%
- Indéfini 7%
- Non-binaire 1,5%

RÉPARTITION PAR CANTON



LES PAGES LES PLUS LUES DE CIAO.CH

TOP 3 DES QUESTIONS

« Je sens une boule
dans mon vagin et
cela m'inquiète »
17'876 lectures

« Pourquoi
quand on veut faire
la pénétration cela
ne rentre pas et
ça fait mal ? »
16'452 lectures

« Si je prends
la pilule, mon
copain peut
éjaculer en moi
sans risque ? »
15'711 lectures

TOP 3 DES ARTICLES

« C'est quoi l'amour ? »
13'278 lectures

« Avoir une relation sexuelle
pour la première fois »
9'028 lectures

« Caresses et plaisir »
7'574 lectures

ontécoute.ch en chiffres

FRÉQUENTATION DU SITE

ontécoute.ch augmente sa visibilité auprès des jeunes adultes. En 2024, le site a connu une forte croissance, avec près de 173'000 pages vues (+67%) et 89'000 visites (+63%). La notoriété du site ne cesse d'augmenter, mais il est essentiel de continuer à adapter ses services pour répondre aux besoins de cette tranche d'âge et à la diversité de ses profils (apprenti-e-s, étudiant-e-s, jeunes en emploi, jeunes sans emploi, etc.).

UTILISATION DES SERVICES PROPOSÉS

En 2024, 156 questions ont été posées sur ontécoute.ch, soit une baisse de 37% par rapport à 2023. Le forum, quant à lui, a vu une nette augmentation, avec 333 messages échangés en 2024.

La diminution des questions posées interroge sur les attentes de cette audience. Actuellement, ontécoute.ch est avant tout utilisé pour rechercher des informations, tandis que l'interaction reste plus limitée. Cela pourrait expliquer pourquoi la lecture des questions représente 34% du trafic total, faisant de ce service celui le plus consulté. Encore mieux comprendre les besoins des jeunes adultes est essentiel pour faire évoluer les services proposés. Un travail de fond sera réalisé en 2025.

Le forum, quant à lui, a vu une nette augmentation, avec 333 messages échangés en 2024. Ce service reste encore en développement. En effet, des réflexions sont en cours pour l'adapter davantage aux besoins de cette tranche d'âge.

PRÉSENCE SUR LES RESEAUX SOCIAUX

Le public cible de ontécoute.ch ayant 18 ans et plus et ne faisant donc pas l'objet de restrictions en matière de sponsoring, des campagnes ont pu être menées sur tous les réseaux sociaux habituels en 2024. TikTok est la plateforme sur laquelle les campagnes ontécoute.ch ont pu être le plus largement diffusées, avec plus de 960'000 affichages au total et 96'000 personnes différentes touchées.

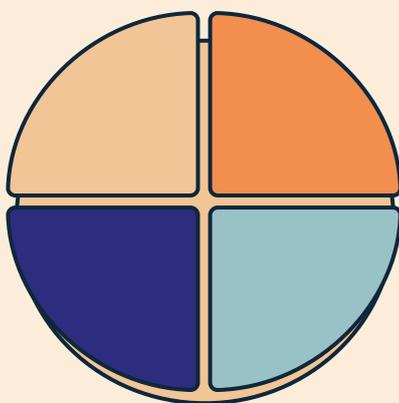
Sur les plateformes Meta (Instagram et Facebook), les publications ont atteint 151'000 personnes et ont été affichées 941'000 fois. Enfin, les campagnes sur Snapchat ont généré 755'000 affichages et ont touché un peu moins de 75'000 jeunes adultes.



LES UTILISATEUR·ICE·S

THÉMATIQUES DES QUESTIONS POSÉES

En 2024, la thématique des relations interpersonnelles prend la première place des questions posées sur ontécoute.ch (25,6%). En deuxième place ex-aequo, on retrouve les thèmes « Santé mentale » et « Sexualité » (24,4%).



- Amitié, amour, famille 25,6% ●
- Sexualité 24,4% ●
- Santé mentale 24,4% ●
- Autres thèmes 25,6%* ●

*Autres thèmes:

- Formation et travail (7,1%),
- Discriminations et racisme (3,8%),
- Violences (3,8%), Santé physique (3,2%),
- Argent (2,6%), Estime de soi (1,9%),
- Internet (1,9%),
- Boire, fumer, se droguer (1,3%)

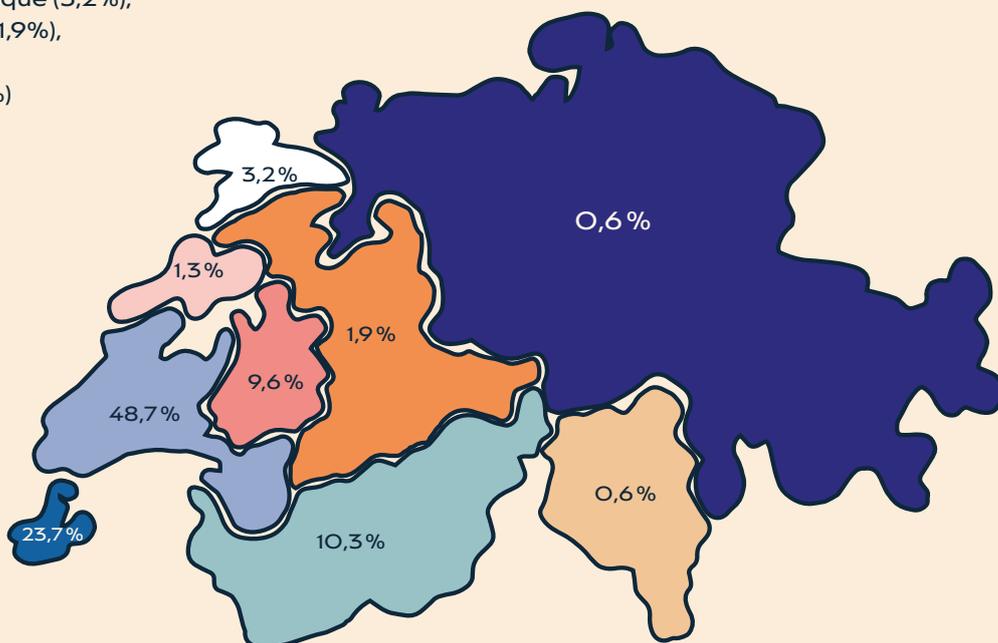
RÉPARTITION PAR GENRE

Sur ontécoute.ch, les jeunes femmes sont largement représentées dans les questions posées (74,4%). Le nombre de jeunes hommes ayant posé des questions a baissé depuis l'année dernière (23,1% contre 29% en 2023). Finalement, 2,6% des jeunes adultes ayant posé une question n'ont pas renseigné leur genre au moment de l'inscription.



- Féminin 74,4% ●
- Masculin 23,1% ●
- Indéfini 2,6% ●

RÉPARTITION PAR CANTON



LES PAGES LES PLUS LUES DE ONTÉCOUTE.CH

TOP 3 DES QUESTIONS

« Mon copain suit des profils de filles sur les réseaux sociaux et je ne peux pas l'accepter »
4'343 lectures

« Qu'est-ce que je risque de la part de Snapchat si j'ai partagé des nues ? »
2'310 lectures

« Masturbation et religions »
2'684 lectures

TOP 3 DES ARTICLES

« Religion, spiritualité, ésotérisme : de quoi parle-t-on ? »
1'111 lectures

« Être aux poursuites »
325 lectures

« L'endométriose »
606 lectures

Observations ciao.ch et ontécoute.ch

PREMIÈRES FOIS OU PARCOURS DE VIE

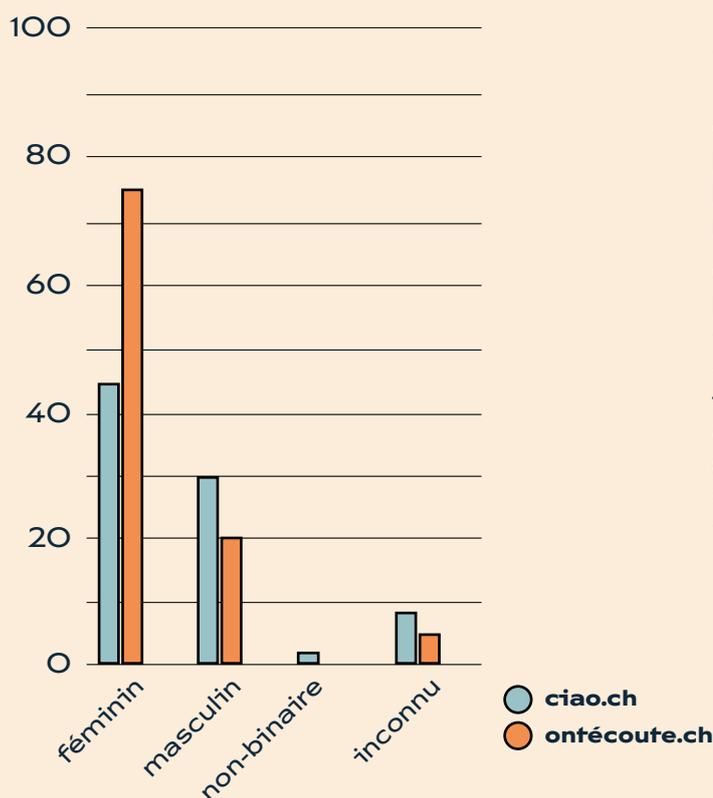
Les sites ciao.ch et ontécoute.ch, bien que similaires dans les services qu'ils proposent, se différencient par la tranche d'âge visée: les adolescent·e·s d'un côté et les jeunes adultes de l'autre. Du point de vue de l'âge des utilisateur·ice·s des deux plateformes ayant posé une question, un pic d'utilisateur·ice·s âgé·e·s entre 15 et 16 ans (38,4%) peut être remarqué sur ciao.ch, alors que la courbe est plus linéaire sur ontécoute.ch. Cette différence peut s'expliquer, d'une part, par la particularité de l'adolescence en termes de premières fois: premiers amours, premières relations sexuelles, premières sorties, etc. D'autre part, les parcours de vie se multiplient au moment d'entrer dans la vie adulte: premier job après un apprentissage, deuxième formation, longues études supérieures... Toutes ces trajectoires amènent les jeunes adultes à naviguer les défis liés à cette période charnière de la vie à un rythme totalement différent les un·e·s des autres. Des questionnements concernant un premier appartement ou les déclarations d'impôt, par exemple, surviennent donc autant à 18 ans qu'à 25.

THÉMATIQUES

ciao.ch et ontécoute.ch se distinguent majoritairement par les tranches d'âge visées par chacun des sites. Cependant, une différence dans la répartition des thématiques est aussi à noter. Similairement à la répartition des âges sur les deux plateformes, les thématiques reflètent également la différence entre les premières fois de l'adolescence et les multiples parcours de vie lors de l'âge adulte. En effet, sur ciao.ch, plus de la moitié des questions ont été posées en sexualité (51,8%). Sur ontécoute.ch, elle ne représente qu'un quart des questions posées (24,4%), aux côtés des relations interpersonnelles (25,6%) et de la santé mentale (24,4%). Ainsi, les questionnements des jeunes adultes semblent toucher davantage de thématiques comparativement aux plus jeunes sur ciao.ch.

GENRE

La proportion des jeunes femmes posant des questions sur ontécoute.ch est très élevée. Comparativement, il semble plus facile de toucher les garçons sur ciao.ch que sur ontécoute.ch. Des réflexions doivent être menées pour comprendre comment mieux répondre aux attentes des jeunes hommes vis-à-vis des services proposés par ontécoute.ch.



RÉPARTITION DES THÉMATIQUES PAR GENRE ET PAR SITE

CIAO.CH

Répartition des genres dans les 6 thématiques les plus représentées dans les « questions-réponses » sur ciao.ch.

ONTÉCOUTE.CH

Répartition des genres dans les 4 thématiques les plus représentées dans les « questions-réponses » sur ontécoute.ch. Il est important de noter que les jeunes femmes étant surreprésentées sur cette plateforme (74,4% des questions posées), il n'est pas surprenant que les chiffres ci-dessus soient très élevés chez les femmes.

Le forum

Cet espace de discussion, dédié aux utilisateur·ice·s des sites, leur permet de s'exprimer librement (tout en respectant les conditions d'utilisation), de trouver du soutien et des informations sur des sujets variés. Véritable baromètre des préoccupations quotidiennes des adolescent·e·s et jeunes adultes, il complète les autres services proposés par [ciao.ch](#) et [ontécoute.ch](#) en offrant un espace précieux de soutien entre pairs.

LE PROCESSUS DE MODERATION

Le forum représente en moyenne 262 échanges entre jeunes tous les jours sur [ciao.ch](#)! C'est pourquoi l'équipe s'y rend au minimum cinq fois dans la journée pour lire les différents messages et intervenir si besoin, week-end compris.

Le soutien entre pairs est important et la bienveillance est centrale. Cependant, il arrive que certains contenus sortent du cadre de ce qui est accepté sur les sites. Par exemple, il n'est pas permis de lever son anonymat, de partager des coordonnées personnelles, de sexter (échanges de messages à caractère sexuel) ou encore d'insulter les autres utilisateur·ice·s. En cas de récidive, un avertissement est alors envoyé. Si l'utilisateur·ice continue à ne pas respecter les conditions d'utilisation, son compte est alors suspendu. L'équipe intervient également sur les messages qui touchent à l'intégrité du corps ou lorsque quelqu'un·e transmet des moyens pour exacerber une blessure d'automutilation.

L'équipe a aussi comme tâche d'envoyer des messages privés aux utilisateur·ice·s du forum. Ces messages ont pour but, par exemple, de soutenir les jeunes ayant des idées suicidaires en leur transmettant, par la même occasion, différentes ressources auprès desquelles se tourner pour demander de l'aide, ou encore d'envoyer des avertissements aux jeunes qui dépassent le cadre à répétition, ce qui est souvent le cas pour les échanges de coordonnées personnelles.

En résumé, la modération a pour objectif au forum de rester un espace bienveillant où les jeunes peuvent échanger et se soutenir en toute sécurité!

LES TEMPS FORTS DU FORUM

MESSAGES ÉCHANGÉS SUR CIAO.CH EN 2024:

95'790 messages ont été envoyés, dont 5'480 sujets lancés et 90'310 réponses, ce qui a représenté 389h de modération de la part de l'équipe. 23,2% des discussions portaient sur la sexualité, 19,5% étaient en lien avec la communauté [ciao.ch](#) (amitiés entre les utilisateur·ice·s, discussions du quotidien, etc.) et 10,2% dans la thématique « Amitié, amour, famille ».

NOMBRE D'UTILISATEUR·ICE·S AYANT INTERAGI SUR LE FORUM

1'982

LE JOUR AVEC LE PLUS DE MESSAGES

02.01.2024

1'238

messages échangés

VS

05.09.2024

35

messages échangés

LE JOUR AVEC LE MOINS DE MESSAGES

LE MOIS AVEC LE PLUS DE MESSAGES

DÉCEMBRE 2024

14'568

MESSAGES ÉCHANGÉS

VS

SEPTEMBRE 2024

3'641

MESSAGES ÉCHANGÉS

LE MOIS AVEC LE MOINS DE MESSAGES

LE JOUR AVEC LE PLUS DE MINUTES DE MODÉRATION

26 FÉVRIER 2024

3H37'



UNE COMMUNAUTÉ VIVANTE

Le forum de ciao.ch est une vraie communauté, où les utilisateur·trice·s se lient d'amitié... et parfois aussi d'amour.

Les utilisateur·trice·s discutent souvent du forum lui-même et de ses règles de vie, quitte à s'adresser directement avec les admins en cas de dérapage.

**« — Aux admins ciao
J aimerais garder mon
compte je sais que
j aurai pas du faire du
sexting et que j aurai pas
du essayer de donner
mes coordonnées à un
autre utilisateur mais
je me suis arrêtée avant
quand je me suis rendue
compte que ce n'était
pas le lieu Et ça ne se
reproduira plus promis.**

**— Désolé de t'avoir
emmener dans
un délire »**

Deux utilisateur·trice·s du forum de ciao.ch

Les jeunes s'adressent aussi aux admins pour les remercier ou les soutenir – avec plus ou moins de tact.

**« tout a l heure j ai marche
un ptit peu mfn ca me
fait trop mal.je c ce que
ça fait d être vieux mdr
bonne chance au admin
quisont vieux »**

Un utilisateur du forum de ciao.ch

LE FORUM D'ONTÉCOUTE.CH

Le forum d'ontécoute.ch, quant à lui, est moins utilisé que celui de ciao.ch. En effet, ce sont 333 messages qui ont été échangés en 2024 (74 sujets créés et 259 réponses). Il est tout de même réjouissant de voir qu'en 2023, c'étaient seulement 107 messages qui avaient été échangés (44 sujets créés et 63 réponses). Le mois de juin 2024 a été celui avec le plus de messages (77). 24,3% des discussions sur ontécoute.ch concernaient la santé mentale, 12,6% les amours de manière générale, et 11,7% les relations interpersonnelles (amour y compris).

Activités

REFONTE DE L'OUTIL DE RÉPONSE AUX QUESTIONS

L'année 2024 a été le chantier d'un projet conséquent: la refonte de l'outil utilisé pour répondre aux questions des adolescent·e·s et jeunes adultes, appelé « Extranet ». En effet, l'ancien outil, développé en 2013, bien que très bien pensé, devenait obsolète techniquement. Pour proposer un outil le plus pratique et sécurisé possible, il a été décidé de le changer complètement. Le développement de cette nouvelle plateforme s'est étendu sur plusieurs mois, ponctués de nombreux tests et réflexions, avec pour objectif d'optimiser et de simplifier le travail essentiel des professionnel·le·s répondant aux questions des jeunes.

UN PODCAST POUR ABORDER L'ENTRÉE DANS LA VIE ADULTE

Devenir adulte, payer ses premières factures ou s'engager dans différentes causes, autant de sujets qui concernent les jeunes adultes et qui sont au cœur de la première saison du podcast « Ça nous arrive », proposé par ontécoute.ch. À travers cinq épisodes, l'Association romande CIAO donne la parole aux 18-25 ans sur les débuts dans la vie adulte. Ils-elles partagent leurs expériences, les défis rencontrés et les ressources essentielles pour vivre au mieux cette période. Les épisodes ont été écoutés 1'807 fois depuis leur sortie et sont disponibles sur toutes les plateformes d'écoute ou via le QR code sur la page suivante.

SOUTIEN À LA SANTÉ PSYCHIQUE DES 16-25 ANS

Réalisé en collaboration avec CIAO, Santépsy.ch et Unisanté, Lausanne Région a élaboré un guide qui met en évidence les enjeux liés à la santé psychique lors du passage à l'âge adulte. Il propose des actions concrètes que les communes peuvent mettre en place pour favoriser le bien-être psychique des 16-25 ans. Afin d'enrichir cette réflexion, CIAO a recueilli l'avis et les idées des jeunes au travers de focus groups. 22 jeunes de 16-25 ans ont notamment été interrogé·e·s sur leur perception de la santé mentale et ce qui l'impactait, positivement et négativement. Pour beaucoup, les attentes sociétales et la pression scolaire et/ou professionnelle sont sources de stress. Les relations amicales ainsi qu'un accès facilité aux services de soutien sont pour eux-elles des ressources primordiales pour faire face à ces défis.



LES AUTRES PROJETS DE 2024

L'association a également réalisé de nombreux autres projets en 2024, notamment:

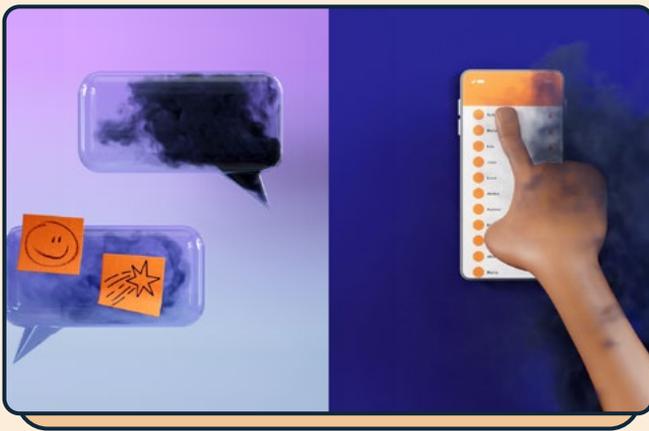
La refonte du site de l'association



La mise à jour des thématiques « Sexualité » et « Internet » sur les sites



Une vidéo sur les violences psychologiques pour ciao.ch et ontécoute.ch



Le premier volet d'une campagne vidéo sur le harcèlement, en collaboration avec Action Innocence



Le développement d'outils à destination des professionnel·le·s pour aborder la santé mentale avec les jeunes, dans le cadre du Mois de la santé mentale de l'État de Vaud, et de la Semaine de la santé mentale de l'État de Genève



Une vidéo sur la transition école-métier pour ciao.ch



Pour découvrir les campagnes vidéo, le podcast, et bien plus encore, utilisez le QR code ci-dessous:



Perspectives 2025

De par sa conception, CIAO a toujours dû s'adapter aux nouvelles technologies. Du vidéotex à Internet, d'une application à la version mobile, les défis ont été nombreux. Et l'apparition de l'intelligence artificielle ne devrait pas déroger à la règle.

Comment faire pour amener de la valeur ajoutée sans perdre l'essence même des deux plateformes, le savoir humain spécialisé ? Depuis une année, des réflexions sont menées pour réfléchir à la plus-value de cette nouvelle technologie pour accompagner professionnel·le·s et jeunes dans leur utilisation quotidienne des sites. C'est passionnant, enthousiasmant et parfois décourageant tant le domaine est vaste. Mais la force de CIAO, c'est son intelligence collective qui permet de construire une vision globale, de savoir quand mobiliser la technologie sans minimiser les risques et être conscient·e·s des limites. 2025 devrait nous permettre d'avancer sur cette thématique et imaginer une éventuelle mise en œuvre.

Un autre projet s'annonce captivant : repenser plus précisément la mission d'ontécoute.ch en conceptualisant tout ce que l'on sait des publics cibles et de leurs besoins afin de mieux calibrer nos services.

Aussi, il y a les aléas qui deviennent des défis : l'interdiction de la publicité en direction des mineur·e·s sur la majorité des réseaux et une question : comment continuer d'interpeller directement les jeunes ? Il y a des pistes et du concret : une fiche pédagogique à disposition de toutes les écoles de Suisse romande sera à disposition dès la rentrée d'août. Elle servira comme support pour présenter ciao.ch mais aussi à évoquer l'importance des sources ou encore comment identifier les personnes ressources.

Finalement, CIAO, c'est aussi une collaboration quasi quotidienne avec trente institutions de la Suisse romande et donc des projets collaboratifs comme la suite de la campagne sur le harcèlement avec Action Innocence. Et de cela aussi, nous ne pouvons que nous réjouir et les remercier pour ces synergies tellement précieuses !



Marjory Winkler
Directrice

Vie de l'association

COMMISSION DES RÉPONDANT·E·S

Depuis 2023, la commission des répondant·e·s se déroule désormais sur une journée complète et toujours mi-novembre.

La matinée a été rythmée par une alternance entre interventions sur les pratiques de ré pondance et la conférence de Gilles Crettenand, portant sur une étude réalisée par MenCare Suisse intitulée « Les jeunes et la pornographie ». Ces échanges ont été à la fois conviviaux et constructifs, offrant aux partenaires en charge de la ré pondance et à l'équipe de CIAO une occasion précieuse d'enrichir et d'améliorer leur manière d'interagir avec les jeunes.

Par ailleurs, un nouveau manuel de ré pondance, fruit des échanges et réflexions des dernières années, sera mis à disposition des partenaires en 2025.

Après une pause déjeuner, toujours riche en discussions et marquée par la bonne humeur, la journée s'est poursuivie avec deux ateliers complémentaires: un atelier d'écriture animé par Nathalie Getz, journaliste et thérapeute, offrant aux participant·e·s des outils et techniques pour améliorer leur communication écrite et un atelier de brainstorming mené par l'équipe de CIAO, au cours duquel les besoins spécifiques des répondant·e·s en lien avec cette journée ont été discutés, ainsi que leurs attentes concernant la nouvelle plateforme Extranet.

Un grand merci à toutes les personnes présentes pour leur précieuse participation et leur engagement tout au long de cette journée. La richesse des échanges confirme l'importance de ces moments de partage pour faire évoluer nos pratiques communes.

La prochaine réunion annuelle aura lieu le 13 novembre 2025.

COMITÉ

En 2024, le comité se composait de:

Annick Rywalski

Responsable de la Division communes et entreprises et vice-directrice du Bureau de prévention des accidents (BPA), présidente

Bleta Ademi

Représentante du Conseil des jeunes de la Ville de Lausanne

Jessica de Bernardini

Responsable de projets enfance-jeunesse pour la région Morat-Vully

Cédric Bonnebault

Délégué cantonal à la jeunesse du canton du Valais

Séverine Chapuis

Représentante des répondant·e·s, Animatrice en santé sexuelle à PROFA

Anne-Lise Debets

Responsable du CLAAP, Service d'animation jeunesse Ville du Locle

Liliane Galley

Directrice de l'Observatoire latin de l'enfance et de la jeunesse et députée au Grand Conseil fribourgeois

Nolvenn Gambin

Spécialiste en promotion de la santé

Stéphane Koch

Spécialiste en technologies de l'information

Elsa Kurz

Secrétaire générale – Direction enfance, jeunesse et quartiers, Ville de Lausanne

Tania Larequi

Représentante de la Commission de prévention et promotion de la santé du GRSP

Basile Perret

Maître d'enseignement à la Haute école de travail social et de la santé à Lausanne

Louisa Sang

Cheffe de projet en promotion de la santé

Un grand merci à eux·elles pour leur précieux engagement auprès de CIAO!

COMMISSION D'ÉTHIQUE

En 2024, la commission d'éthique se composait de :

Roland Besse

Ancien médiateur culturel, président

Anne-Emmanuelle Ambresin

Médecin cheffe à la DISA (CHUV)

Anouk Arbel

Maître d'enseignement à la Haute école de travail social et de la santé à Lausanne

Olivier Glassey

Maître d'enseignement et de recherche en sociologie à l'UNIL

Gaspard Genton

Avocat

Laurent Vuarraz Voisin

Consultant indépendant en communication

Niels Weber

Psychologue

Rendez-vous à la page 19 pour en découvrir davantage sur son rôle à CIAO!

ÉQUIPE

En 2024, l'équipe se composait de :

Marjory Winkler

Directrice

Corina Gogalniceanu

Responsable des sites

Laura Golay

Responsable communication

Elsa Baader

Responsable de projet

Laura Krenzi

Responsable de projet

Elisa Migliarini

Chargée de communication
(jusqu'en mars 2024)

Mélanie Rufi

Chargée de communication
(dès août 2024)

L'équipe a été complétée tout au long de l'année par Marine Coluccia et Julien Bregger en tant que stagiaires psychologues, Tiphaine Broillet en tant que stagiaire en gestion de projet, Irina Pache et Monica Lerda en tant que modératrices du forum, Julie Petit, Florence Astié et Irina Pache (répondantes remplaçantes).

CIAO collabore avec les prestataires suivants : Liip et Coteries pour le développement des plateformes, Nimag Networks pour l'hébergement, RADAR RP pour la réalisation des podcasts, AIGC pour la gestion comptable et R&C Nettoyages pour l'entretien des locaux. Merci à eux-elles.

CIAO AU CŒUR DE L'ACTUALITÉ

CIAO a bientôt 40 ans, mais la jeunesse est un état d'esprit. Le contact constant avec les 11-25 ans qui utilisent [ciao.ch](https://www.ciao.ch) et [ontecoute.ch](https://www.ontecoute.ch) pousse l'association à rester à la pointe des évolutions technologiques et sociétales – en d'autres mots, à rester jeune. Et ce faisant, CIAO se retrouve bien souvent au cœur des débats qui font l'actualité. L'association est intervenue ou a été mentionnée dans 10 articles de presse et 8 émissions de radio et télévision. Toutes les apparitions médiatiques de CIAO sont disponibles à l'adresse [associationciao.ch/presse](https://www.associationciao.ch/presse).

Une thématique pour laquelle l'association a été sollicitée est l'accès des adolescent·e·s au numérique, en particulier aux réseaux sociaux. Certaines voix demandent l'interdiction de ces plateformes aux jeunes, par exemple en dessous de 16 ans. Néanmoins, CIAO souhaite mettre en lumière la nuance nécessaire à cette

discussion. En décembre 2024, Marjory Winkler, directrice de l'association, a été invitée dans l'émission Infrarouge pour débattre de ce même sujet. Elle y a souligné l'importance de renforcer l'éducation numérique des jeunes pour les accompagner dans l'utilisation de ces outils, désormais présents dans tous les aspects de la société. Ainsi, il est possible de développer leur esprit critique et leur compréhension du fonctionnement des plateformes numériques, mais aussi de renforcer leurs compétences psychosociales qui les serviront tout au long de la vie.

De plus, les spécialistes n'attestent pas d'un lien de causalité entre l'utilisation des réseaux sociaux et une potentielle dégradation de la santé mentale. Ainsi, face aux évolutions, il est essentiel de réfléchir à des cadres constructifs, plutôt que de céder à l'alarmisme.

CIAO et sa commission d'éthique



« La naissance de CIAO remonte à 1985, l'année où j'ai déposé le projet sous la forme d'un mémoire pour l'école sociale de Lausanne (actuelle HETSL).

En bientôt 40 ans d'existence, le projet initial a traversé plusieurs sauts technologiques : de la « télématique » initiale, en passant par le « Vidéotex »

(le « Minitel » suisse), pour enfin débarquer sur « Internet » et son accès sur nos téléphones portable... Mais il a également vécu des transformations structurelles, comme la création de la commission d'éthique. Avec l'explosion de fréquentation de ciao.ch, les institutions partenaires initiales ont en effet jugé important la création d'un organe indépendant de l'équipe et du comité qui, en ayant continuellement « le nez dans le guidon », risquaient de rater une nouvelle problématique en lien avec la jeunesse ou de laisser le « ronronnement institutionnel » stériliser une saine remise en question. C'est ainsi que la commission d'éthique fut créée en 2001.

La commission d'éthique n'a aucun lien de dépendance dans l'organigramme de la structure. Elle fonctionne comme un « fou du roi », elle peut prendre la liberté de donner son avis sur tous les aspects du fonctionnement et des contenus de CIAO. Elle ne rend des comptes qu'à l'assemblée générale et son rapport annuel est largement diffusé à toutes les personnes qui souhaitent le recevoir (comité, membres, salarié-e-s, offices fédéraux, cantons, communes, subventionneurs, acteurs de la jeunesse et/ou de la santé, parents, jeunes, etc.)

De plus, les membres de la commission relisent à tour de rôle les questions-réponses des répondant-e-s, de manière systématique ou aléatoire. La diversité de la composition de la commission (chercheur-euse-s, médecin cheffe, avocat, psychologue, maîtres d'enseignement, consultant en communication) favorise à chacune de nos rencontres des propositions intéressantes pour l'avenir de CIAO. »

Roland Besse Wiget

Président de la commission d'éthique de CIAO



« Je suis membre de la commission d'éthique depuis deux ans. J'ai accepté de rejoindre cette instance car je connais CIAO depuis très longtemps : j'y ai été répondante lorsque je travaillais à Jet Service (CSP Vaud) et j'ai également participé aux Assemblées générales lorsque j'étais cheffe du service

d'éducation sexuelle de la Fondation PROFA. Actuellement, je suis maître d'enseignement à la Haute école de travail social de Lausanne (HETSL).

Participer à la commission d'éthique de CIAO m'intéresse pour plusieurs raisons, cela me permet de rester en contact avec les problématiques émergentes rencontrées par les jeunes en Suisse romande et je peux ainsi mettre mon expérience de terrain au service de l'association et contribuer, avec les autres membres de la commission, à la réflexion éthique sur les contenus et pratiques de CIAO.

Les questions éthiques qui se posent au sein de la commission sont fondamentales et nécessitent une délibération approfondie.

Nous travaillons notamment sur :

- La protection des jeunes utilisateur-ice-s, en garantissant le respect de leur vie privée et de la confidentialité.
- La qualité et la fiabilité des réponses, grâce à des relectures attentives et régulières
- L'encadrement des aspects légaux et éthiques, notamment en matière de protection des mineurs et de signalement des situations à risque
- Le renforcement de la confiance avec le public de CIAO
- L'adaptation de l'offre aux évolutions sociétales et technologiques, pour répondre aux nouveaux défis rencontrés par les jeunes notamment maintenant avec les enjeux autour de l'intelligence artificielle.

En résumé, la commission d'éthique joue un rôle clé pour garantir un service responsable, bienveillant et utile aux jeunes, en s'assurant que CIAO reste un espace sûr et de confiance. »

Anouk Arbel

Maître d'enseignement à la Haute école de travail social et de la santé à Lausanne



« La commission d'éthique est d'abord un espace de dialogue qui permet de prendre du recul et d'approfondir la réflexion sur les enjeux éthiques concrets auxquels CIAO est confronté dans son activité. L'une des dimensions essentielles de cette commission réside dans la diversité des profils

qui la composent. Chaque membre apporte un regard unique, façonné par son univers professionnel de référence et sa sensibilité. Cette diversité favorise le partage d'expériences et de connaissances, tout en offrant plusieurs points de vue sur les enjeux éthiques abordés.

En tant que sociologue spécialiste des usages du numérique, j'apporte mon regard sur les pratiques, les représentations et les rituels sociaux en ligne. J'examine comment des phénomènes parfois perçus comme anecdotiques peuvent structurer les échanges et les attentes des jeunes face au numérique. J'ai été motivé par le fait que CIAO a été une des premières structures à prendre au sérieux l'univers numériques des jeunes.

Je retiens deux aspects de mon expérience de plusieurs années au sein de cette commission. D'abord, la qualité des échanges, toujours empreints de bienveillance et d'une volonté de trouver des solutions, même face à des questions complexes. Ensuite, la capacité de CIAO à s'adapter aux évolutions de la société en générale et à l'évolution des usages numériques des jeunes en particulier. Au fil des années, ces discussions m'ont énormément enrichi tant par la diversité des perspectives que par la profondeur des réflexions partagées. »

Olivier Glassey

Maître d'enseignement et de recherche en sociologie à l'UNIL



« La participation à la commission d'éthique est précieuse pour réfléchir à plusieurs en intelligence collective et enrichi-e-s de nos parcours et expérience divers, aux questionnements et inquiétudes des jeunes et à la mission de CIAO. Je suis heureux d'apporter ainsi une petite contribution à

une société plus solidaire et respectueuse de toutes et de tous. »

Gaspard Genton

Avocat

LES TRAVAUX DE LA COMMISSION EN 2024

La commission d'éthique s'est réunie à deux reprises en 2024. Lors de ces rencontres, deux thèmes importants ont été traités : la mise en place d'un protocole d'évaluation du risque suicidaire et une réflexion autour d'un cadre d'utilisation de l'intelligence artificielle. En effet, l'utilisation des modèles de langage IA, comme ChatGPT, soulève plusieurs préoccupations éthiques en raison de leur apprentissage séquentiel et les biais potentiels qui peuvent en découler. L'établissement d'un protocole d'utilisation de l'IA comprenant des directives pour interroger la machine a été donc proposé afin de préserver la voie humaine dans les interactions avec les jeunes.



Remerciements

PARTENAIRES DE REPONDANCE ET DE CONTENUS

La grande force de CIAO réside dans son incroyable réseau de partenaires fournissant des informations précieuses et de qualité aux jeunes: ABA Association Boulimie Anorexie; Association Declick; Association DIS NO; Association ESPAS; Association JeunesParents; Association J'y crois, moi non plus; Bureau lausannois pour les immigrés (BLI); Careum Haute école de santé; C-ECR – Centre-Ecoute contre le racisme; Centre de compétences en durabilité (CCD) UNIL; Centre de santé sexuelle – Planning familial du Jura; Centre de santé sexuelle – Planning familial de la Ville de Neuchâtel; Centre fribourgeois de santé sexuelle (CFSS); Centres de consultation SIPE; Child Identity Protection; Coraasp; DiabèteVaud; Division interdisciplinaire de santé des adolescents (DISA) CHUV; EnableMe; Fondation Action Innocence; Fondation Addiction Suisse; Fondation Agnodice; Fondation As'trame; Fondation PROFA; Fondation REPR; FRAGILE Suisse; Institut de Recherche et de Conseil dans le domaine de la Famille (IFF-UNIFR); Jet-Service et Service social polyvalent du CSP-VD; Juris Conseil Junior; MALATAVIE Unité de crise; Point Jeunes; Service de santé de l'enfance et de la jeunesse (SSEJ); CASAA HUG; Unisanté.

AUTRES PARTENAIRES

A travers diverses formes de collaboration, d'autres institutions et réseaux ont contribué aux réflexions et au bon fonctionnement de l'association: aiRe d'ado; Conseil suisse des activités de jeunesse (CSAJ); feel-ok.ch; GLAJ Vaud; Groupement Romand des Études d'Addictions; Programme MoiCMoi; Pro Juventute; Promotion Santé Valais; REL'IER; Santé publique Suisse; Santépsy.ch; Santé Sexuelle Suisse; UNICEF; Université de Lausanne (UNIL); Ville de Lausanne.

INSTITUTIONS PUBLIQUES ET PRIVÉES

Le soutien des institutions publiques et privées se révèle essentiel pour l'association: Canton du Valais; Commission de prévention et de promotion de la santé (CPPS); Conférence latine des affaires sanitaires et sociales (CLASS); État de Fribourg; État de Vaud - Direction générale de la santé (DGS); État de Vaud - Direction générale de l'enfance et de la jeunesse (DGEJ); Ernst Göhner Stiftung; Fondation O2; Groupement des services de santé publique des cantons romands, de Berne et du Tessin (GRSP); Lausanne Région; Office fédéral des assurances sociales; Promotion Santé Suisse; République et canton de Genève; République et canton de Neuchâtel; République et canton du Jura.

COMMUNES

Nous remercions aussi toutes les communes pour leur précieux soutien: Aire-la-Ville, Arzier-Le Muids, Aubonne, Begnins, Belmont-Yverdon, Boudry, Bussigny, Chancy, Collonge-Bellerive, Corbeyrier, Corcelles, Cormoret, Cossonay, Courgenay, Crassier, Crissier, Donneloye, Echandens, Ecublens, Essertines-sur-Rolle, Etoy, Genève, Gibloux, Gland, Jongny, Jouxens-Mézery, Jussy, La Tour-de-Peilz, Lausanne, Lavigny, Le Pâquier-Montbarry, Les Enfers, Lucens, Lutry, Marchissy, Martigny, Montagny-Yverdon, Montanaire, Montilliez, Mont-Sur-Lausanne, Mont-sur-Rolle, Nyon, Orbe, Petit-Val, Renens, Romont, Saint-Barthélemy, Saint-Imier, Tévenon, Trient, Valbroy, Vevey, Veyrier, Vullierens.

Bilan

ACTIFS	2024
CAISSE	7
CCP	63'036
BCV, COMPTE COURANT	284'772
ACTIFS TRANSITOIRES	900
PRODUITS À RECEVOIR	0
GARANTIE LOYER BCV	5'146
IMMOBILISATIONS CORPORELLES	0
TOTAL DES ACTIFS	353'862

PASSIFS	2024
PASSIFS TRANSITOIRES	62'401
PRODUITS REÇUS D'AVANCE	11'046
GARANTIES SOUS-LOCATAIRES	1'190
PROVISION FORMATIONS CONTINUES 2025	8'000
PROVISION FRAIS COMPTES	2'500
RÉSERVE PROJET REFONTE SITE	8'655
RÉSERVE DE FONCTIONNEMENT	123'071
RÉSERVE PROJET INTERNET	71'100
RÉSERVE ONTÉCOUTE.CH	55'000
RÉSULTAT REPORTÉ	10'216
TOTAL DES PASSIFS	353'179
RÉSULTAT DE L'EXERCICE	683

CHARGES	2024
CHARGES DE PERSONNEL	-491'753
MANDATS DE RÉPONDANCE	-72'740
MAINTENANCE, TECHNIQUE ET DÉVELOPPEMENT DU SITE	-23'201
AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION (+ CHARGES EXTRAORDINAIRES)	-102'433
TOTAL DES CHARGES	-690'127

Bilan (suite)

RECETTES	2024
SUBVENTIONS	750'086
CLASS ET CANTONS	606'633
AIDE FINANCIÈRE OFAS : ORDONNANCE SUR LA PROTECTION ET LES DROITS DE L'ENFANT	50'000
AUTRES SUBVENTIONS	93'453
PARTICIPATION DES PARTENAIRES DE LA RÉPONDANCE	58'830
MÉCÈNES PARRAINS ET DONATEURS	20'275
AUTRES PRODUITS	19'622
TOTAL DES RECETTES	848'813

PROJETS	2024
REFONTE DE L'EXTRANET	-78'229
INCLUSIVITÉ EN SEXUALITÉ	-5'636
PROJET JEU DE CARTES	-6'078
ACCOMPAGNEMENT STRATÉGIQUE	-34'478
NOUVEAUX CONTENUS (ARTICLES)	-5'816
RENFORCEMENT DE CIAO.CH	-10'929
FICHE PÉDAGOGIQUE	-16'856
TOTAL DES RÉSULTATS DES PROJETS	-158'022

RÉCAPITULATION	2024
TOTAL DES CHARGES	-690'127
TOTAL DES RECETTES	848'813
TOTAL DES RÉSULTATS DES PROJETS	-158'022
RÉSULTAT HORS EXPLOITATION	20
ATTRIBUTION AUX FONDS	-36'000
UTILISATION DES FONDS	36'000
RÉSULTAT DE L'EXERCICE	684

LES ROSES

« Une des plus belle fleur du monde,
que l'on offre comme signe d'amour à
un être chère,
qui symbolise la beauté, la tendresse,
l'amour, la paix, la sérénité, la douceur.
mais sous ses charmes éclatant, elle
possède, contrairement au autre, une
défense.
des ronces et des épines. qui, touché
nous fait ressentir une énorme
douleur, des moins supportable. et
nous touche jusqu'au sang.
maintenant imaginé que cette rose est
une métaphore de votre vie et de votre
personnes.
garder en tête que vous êtes tous les
pétales des roses. malgré les épines.
parce que personne, ni rien, ne peut
enlever votre beauté. car vous êtes des
superbe personnes. »

Garçon, 17 ans, sur le forum de ciao.ch

