



ASSOCIATION
ROMANDE

Un outil d'entraide entre pairs pour les jeunes : Les forums de ciao.ch et [ontécoute.ch](https://ontecoute.ch)

Le forum est l'un des services proposés sur ciao.ch et [ontécoute.ch](https://ontecoute.ch). Avant tout, les forums de ciao.ch et [d'ontécoute.ch](https://ontecoute.ch) sont un lieu de soutien entre pairs, où les jeunes échangent avec bienveillance sur un vaste nombre de sujets.

C'est une ressource utile pour les adolescent·e·s et les jeunes adultes qui ressentent le besoin de discuter avec des personnes ayant partagé des expériences similaires ou qui se sentent isolé·e·s. De nombreux·se·s utilisateur·trice·s se servent également du forum pour exprimer leur créativité, et y partagent des histoires, des poèmes, ou des paroles de chansons. Le forum n'est néanmoins pas un outil de diagnostic ou de suivi thérapeutique, et ne devrait pas être recommandé comme service d'urgence.

Sur le forum de
ciao.ch en 2024,

95'790

messages ont
été échangés

Sur le forum
d'[ontécoute.ch](https://ontecoute.ch) en
2024,

24,3%

des discussions
concernaient la
santé mentale,
12,6% les amours, et
11,7% les relations
interpersonnelles.



En moyenne, 262 messages sont échangés sur les forums tous les jours, c'est pourquoi l'équipe s'y rend au minimum cinq fois dans la journée pour lire les différents messages et intervenir si besoin.

Quelques règles assurent un cadre sûr : entre autres, les propos discriminatoires, le cyberharcèlement, ou le sexting (échanges de messages à caractère sexuel) ne sont pas autorisés. Un aspect central du forum est aussi l'anonymat, et l'interdiction d'échanger des coordonnées personnelles. Ainsi, les utilisateur·trice·s peuvent s'exprimer librement et rester en sécurité. Il arrive que certains contenus sortent du cadre accepté sur les sites. Dans ces cas, les messages sont modérés et, en cas de récurrence, un avertissement est envoyé à l'utilisateur·trice concerné·e. Si l'utilisateur·trice continue à ne pas respecter les conditions d'utilisation, son compte est alors suspendu.

Finalement, il arrive aussi à l'équipe d'envoyer des messages privés de soutien 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. En bref, tout ce travail de modération permet au forum de rester un espace bienveillant où les jeunes peuvent venir échanger et se soutenir en toute sécurité !

Comment fonctionne l'entraide sur les forums ?

L'anonymat et la bienveillance des forums permettent aux utilisateur·trice·s de se livrer librement, parfois sur des sujets douloureux comme le mal-être, des idées noires, ou des difficultés relationnelles. Ainsi, les utilisateur·trice·s peuvent bénéficier d'une entraide émotionnelle forte et recevoir des messages de compassion, d'encouragement, et de présence.

Exemple de situation : construire des ponts

- Utilisatrice 1 Je suis vraiment à bout.... *expression d'un mal-être*
J'ai l'impression que j'ai jamais vraiment profité de la vie.
À cause de toutes ces maladies, de tout ce que j'ai vécu, de ces traumatismes... j'ai pas eu d'enfance. Pas vraiment. J'ai pas eu ces fameuses « meilleures années » dont tout le monde parle. Et aujourd'hui, je suis juste fatiguée. Épuisée. (...) *Formulation des besoins*
Je ne veux plus avoir honte de dire tout ça. Mais j'ai besoin d'aide. J'ai besoin qu'on prenne ça au sérieux. Je veux comprendre ce que je vis. Et revenir à moi....
Merci beaucoup de votre soutien et de votre bienveillance
Prenez soin de vous
- Utilisatrice 2 Hello, *Validation de la souffrance et valorisation de la personne*
C'est très dur ce que tu vis. Tu mérites de voir la lumière au bout du tunnel car tu es une personne formidable et très forte. Tu n'es pas seule et il y aura toujours des gens pour te tendre la main et te sourire, je le pense vraiment. La vie a disposé beaucoup de pierres sur ta route mais ces gens sont là pour t'aider à en faire des ponts qui franchiront des océans et des ravins. Tu n'as pas à avoir honte de demander de l'aide, trop de gens garde leur souffrance comme un secret. Si tu as besoin de quoi que ce soit, je suis là. Courage, tu n'es pas seule *métaphore encourageante*
- Utilisatrice 3 Ma belle, tu ne mérites pas tout ce que tu vis, vraiment pas... et je suis sincèrement vraiment désolée de ce qu'il t'arrive.
Moi je te comprends, et je sais à quel point tes émotions et ce que tu ressens est lourd à porter toute seule. Avoir l'impression d'être une marionnette c'est pas une vie, et j'ai eu cette même impression plusieurs fois déjà. Quand tu dis que tu n'as pas eu d'enfance, je n'en aie pas eu non plus. Tu dois te demander pourquoi je te parle un peu de moi ? C'est uniquement pour te montrer que tu n'es pas seule et qu'on te comprend *partage d'une expérience similaire*

Comme le montre l'exemple ci-dessus, la validation émotionnelle (reconnaître que ce qu'ils vivent est difficile, rappeler leur valeur et leur potentiel) contribue à briser l'isolement. Les métaphores positives, les mots d'espoir et l'offre sincère d'écoute renforcent leur motivation et leur résilience. Enfin, les jeunes peuvent se soutenir en partageant des expériences similaires.

Exemple de situation : mettre par écrit

Utilisatrice 1 Bonjour tout le monde, *Demande d'aide*
J'aurais besoin de votre avis, en gros ses temps si ça va pas trop, je me fais du mal et j'ai souvent des idées noires. Et j'ai vraiment besoin d'aide sauf que si j'en parle à mon éducateur référent j'irais jamais dans le foyer que je veux aller et donc je vais devoir rester dans mon foyer actuellement donc à votre avis qu'est-ce que je devrais faire ?
Merci d'avance !

encouragement à se confier à une personne de confiance

Utilisatrice 2 Salut, c'est important pour ta sécurité que tu ne reste pas seule, c'est qqch de difficile à affronter seule. Il serait bien que tu puisse donc en parler mais un qqn d'autre en dehors de ton foyer,

Utilisatrice 1 J'ai une psy mais je n'ose pas vraiment lui parler de mes problème.

Utilisatrice 2 je te propose qqch, si t'es pas très alaise à en parler à la psychologue tu pourrais peut être lui écrire une lettre qu'elle lira pas forcément en face de toi, ou peut être. Dis pas forcément tout mais juste pour commencer un début, comme dire que tu n'est pas trop alaise à parler de certaines choses mais que dernièrement tu ne vas pas du tout bien et tu peux peut-être rajouter un truc dans le quel tu te sentirais le mieux pour commencer à en parler. je sais pas si ça irait beaucoup, t'en penses quoi toi ?

proposition d'une solution concrète et redirection vers une aide professionnelle

Utilisatrice 1 Je vais essayer...Et c'est vrai que j'aurais dû faire ça depuis longtemps étant donné que j'adore écrire.

Utilisatrice 2 Super je suis contente que t'ait déjà un truc pour commencer, il faut que tu mettes ta sécurité en priorité, prends bien soin toi et si tu veux parler de qqch qui ne vas pas, je suis là, hésite pas !

encouragement à prendre soin de soi

expression de soutien

Pour beaucoup, le forum constitue un premier pas pour trouver de l'aide, qui peut encourager à chercher un suivi professionnel. Pour d'autres, comme dans ce deuxième exemple, c'est un encouragement à continuer de consulter des professionnel-le-s et à en parler aux personnes de confiance autour de soi. Face aux difficultés de la vie, les jeunes sont parfois à la recherche de conseils pratiques, et peuvent alors bénéficier des recommandations de leurs pairs.

Les exemples partagés ici montrent que les sujets abordés sur le forum peuvent être sensibles. Néanmoins, un grand nombre de discussions portent également sur des sujets allant de la sexualité aux hobbies, en passant par les petits récits du quotidien. Ainsi, les utilisateur-trice-s peuvent y tisser tout type de lien social qu'ils et elles souhaitent, que ce soient des conseils lors d'une période de dépression ou une recommandation de film.



”

Si tu traverses une période difficile, sache que t'es pas seul(e)
(....)
même si chaque chemin est différent, y'a toujours une lumière au bout du tunnel ✨.
T'es bien plus fort(e) que tu ne le penses

Message d'un·e utilisateur·trice du forum

Pour plus d'informations :
Association romande CIAO
www.associationciao.ch
info@associationciao.ch
+ 41 21 311 92 06

Voir le forum
de ciao.ch :



Voir le forum
d'[ontécoute.ch](http://ontecoute.ch) :

