

# STRATÉGIE INSTITUTIONNELLE 2020-2024



POUR UNE SOCIÉTÉ INCLUSIVE, JUSTE ET SOLIDAIRE

**CSP**

CENTRE SOCIAL PROTESTANT  
VAUD

# TABLE DES MATIÈRES

<b>I. Présentation du CSP Vaud</b>	<b>3</b>
<b>II. Une stratégie institutionnelle : pour savoir où l'on va</b>	<b>4</b>
<b>III. La vision du CSP Vaud</b>	<b>4</b>
<b>IV. Les missions institutionnelles du CSP Vaud</b>	<b>7</b>
<b>V. Les valeurs</b>	<b>7</b>
<b>VI. Les objectifs stratégiques 2020-2024</b>	<b>8</b>
<b>VII. Les services du CSP Vaud</b>	<b>19</b>

## IMPRESSUM

### Éditeur

CSP Vaud

### Rédaction

Document de synthèse préparé  
par Bastienne Joerchel,  
Caroline Regamey et Céline Erard

### Édition

Nour El Mesbahi

### Crédits photos

Rebecca Bowring  
Laetitia Gessler  
Yves Leresche  
Nour El Mesbahi

### Conception graphique

haymoz.design

### Impression

Groux arts graphiques SA

### Tirage

400 exemplaires

### Date

Novembre 2019

# I. PRÉSENTATION DU CSP VAUD

Le CSP Vaud est une institution d'action sociale privée à but non lucratif, créée en 1961 sous forme d'association. Ses prestations sont professionnelles et offertes gratuitement à toute personne vivant dans le canton de Vaud, sans distinction d'aucune sorte. Il dispense près de treize mille **consultations** par année dans divers lieux du canton, organise des permanences, des informations collectives et des actions de **prévention**, et collabore avec de nombreux partenaires pour l'orientation et le soutien des personnes en situation précaire. Il est sollicité pour la **formation** d'autres professionnel-le-s du réseau social tant public que privé, réalise et participe à des publications en lien avec ses activités.

Avec la participation d'une centaine de bénévoles, le CSP Vaud gère également un Service de **ramassage et vente d'objets d'occasion** constitué de trois Galetas et deux Boutiques.

Le CSP Vaud cultive un mode de **fonctionnement participatif** dans le respect de ses valeurs humanistes. Il vit principalement de subventions publiques, de dons privés de particuliers et de fondations, des bénéfices des ventes réalisées par ses magasins de vente d'occasion et du soutien de l'Eglise protestante et des communes.



## II. UNE STRATÉGIE INSTITUTIONNELLE : POUR SAVOIR OÙ L'ON VA

Une stratégie institutionnelle est un **exercice de cohérence, de vision et d'agilité**. Le CSP Vaud s'est lancé dans cette démarche en été 2017 de manière participative. Les différentes instances du CSP Vaud ont échangé pendant 18 mois de manière intense et créative pour réaffirmer la raison d'être de l'institution et ses missions fondamentales. Ensemble, elles se sont interrogées sur les objectifs à poursuivre à moyen et long termes pour que le CSP Vaud puisse continuer à s'imposer comme un acteur et un partenaire dynamique et innovant, au plus proche du terrain et à l'écoute des besoins de la population vaudoise.

Une stratégie institutionnelle est aussi un processus qui **donne du sens, fixe les priorités et fait avancer**. Pour preuve, plusieurs objectifs identifiés sont soit déjà en cours de réalisation soit même atteints. L'élan créé par la stratégie a notamment poussé le comité à mettre sur pied en parallèle un groupe de travail pour réviser les statuts en y intégrant la vision comme préambule et les missions comme objectifs énumérés à l'article 3. Le 24 juin 2019, les statuts révisés ont été adoptés à l'unanimité par l'Assemblée générale de l'Association, concrétisant ainsi l'un des objectifs institutionnels prioritaires qui avait été identifié au début du processus et qui n'apparaît plus dans cette stratégie. Il s'agit d'un premier aboutissement constructif et mobilisateur qui offre les meilleures bases possibles à la mise en oeuvre de la stratégie institutionnelle 2020-2024 du CSP Vaud.

## III. LA VISION DU CSP VAUD

Le CSP Vaud œuvre pour **une société inclusive, juste et solidaire**, qui respecte la dignité humaine.

Dans cette perspective, toute personne, sans discrimination, a accès aux droits fondamentaux, en particulier aux ressources matérielles, sociales, relationnelles dont elle a besoin en vue d'un développement harmonieux et autonome.









## IV. LES MISSIONS INSTITUTIONNELLES DU CSP VAUD

1. Ouvert à tous et à toutes sans discrimination aucune, le CSP Vaud vise à prévenir le risque d'exclusion sociale. Il a pour mission d'accueillir, de conseiller, d'orienter et de soutenir humainement et avec compétence celles et ceux qui le consultent en raison de difficultés économiques, sociales, juridiques ou relationnelles. Son action vise à prévenir, accompagner et trouver des solutions, afin que les personnes concernées accèdent aux prestations et aux droits sociaux pour aboutir à leur propre autonomie.
2. Le CSP Vaud offre des prestations professionnelles, en principe gratuites, basées sur une approche globale de la personne et de ses réalités, considérée dans toutes ses dimensions.
3. Le CSP Vaud s'emploie à répondre aux besoins évolutifs de la population, en collaboration et de façon complémentaire avec les pouvoirs publics, les autres partenaires sociaux et institutions privées.
4. Le CSP Vaud, en tant qu'observateur du terrain et grâce à son expertise, s'efforce de sensibiliser et d'alerter les pouvoirs publics, la société civile, les Eglises et communautés religieuses ainsi que la population au sujet des différents problèmes sociaux.
5. Le CSP Vaud est un interlocuteur privilégié de l'EERV en ce qui concerne l'action sociale. A ce titre, il l'informe et partage ses connaissances avec elle. Le CSP Vaud se coordonne avec les institutions protestantes travaillant sur le plan social dans le canton de Vaud et les services diaconaux de l'EERV.
6. Le CSP Vaud valorise son expérience en jouant un rôle actif dans le réseau social vaudois et suisse, en organisant des formations dans ses domaines de compétences et en publiant de la documentation.
7. Dans l'accomplissement de ses missions, le CSP Vaud veille à jouer un rôle social inclusif et cohérent avec ses valeurs à l'égard de ses usagers et de ses usagères, de ses collaborateurs et collaboratrices salariées ou bénévoles, de ses stagiaires et autres personnes ressources ainsi que de ses partenaires.

## V. LES VALEURS

Le CSP Vaud fonde ses actions sur des valeurs regroupées autour de deux axes : **la justice sociale** et **l'agir professionnel**.

Pour le CSP Vaud, défendre **la justice sociale** recouvre :

- le respect de la dignité de tout individu, en reconnaissant ses ressources et en refusant toute discrimination ;
- la responsabilité sociale de l'institution et de l'équipe professionnelle pour la défense des droits et le partage des connaissances ;
- la solidarité, l'égalité des chances et la promotion des liens entre les personnes ;
- l'accès à des prestations gratuites.

Le CSP Vaud valorise **un agir professionnel** qui cultive :

- la bienveillance, l'empathie, le non-jugement et le dialogue basé sur la confiance ;
- le renforcement du pouvoir d'agir individuel (autonomisation) et collectif (participation) ;
- l'esprit critique, l'indépendance et la complémentarité.

# VI. LES OBJECTIFS STRATÉGIQUES 2020-2024

**CINQ OBJECTIFS** ont été identifiés comme prioritaires pour le CSP Vaud à un niveau institutionnel. Ils concernent et impliquent tous les services de manière transversale. Ils sont présentés et contextualisés dans ce document en lien avec les objectifs opérationnels des services. Ces derniers ont encore des objectifs propres qui ne sont pas présentés ici. Une feuille de route à usage interne compile dans les détails l'ensemble des objectifs opérationnels des services du CSP Vaud.

## 1

**Le CSP Vaud améliore son dispositif d'accueil et d'orientation et explore les voies possibles pour répondre au mieux aux besoins évolutifs de la population.**

Cet objectif s'ancre dans les missions fondamentales du CSP Vaud (missions 1 à 3): l'ouverture à tous et toutes sans critères, la volonté de recevoir les personnes dans leur globalité, et de prendre en compte les différentes dimensions de leur situation, de traiter autant que possible leurs différentes difficultés, et de restaurer leur autonomie, tout cela pour prévenir les risques d'exclusion sociale.

Les besoins des personnes dans le champ social et juridique évoluent dans le temps, il en va de même pour les réponses apportées en termes d'action sociale. Le CSP Vaud s'efforce d'être toujours à l'écoute des nouveaux besoins et de construire des réponses adaptées dans les meilleurs délais. Le repérage des problématiques sociales et l'adaptation de l'action aux besoins a conduit le CSP Vaud à innover en créant de nombreuses prestations spécifiques, qui ont instauré de fait un certain nombre de spécialisations. Au sein de ces spécialisations, la volonté d'accessibilité apparaît comme une constante dans l'organisation des actions: facilités d'accès, par exemple, par des horaires propices ou par la régionalisation des lieux de consultation.

La spécialisation des prestations développées par les services du CSP Vaud participe néanmoins de fait à la segmentation du champ social et influence de même les possibilités d'accéder à ses services. La forte sollicitation de ces prestations spécialisées renforce encore ce phénomène. Or, un accès ouvert et non conditionné est une exigence, non seulement pour maintenir l'accessibilité du CSP Vaud aux personnes qui pourraient en avoir besoin, mais aussi pour être en mesure de détecter les nouveaux besoins sociaux qui pourraient ne pas être couverts par les réponses organisées dans le dispositif social. Un accès ouvert permet une bonne compréhension des préoccupations et des problèmes rencontrés par la population, et d'être plus efficace dans une optique préventive, par exemple en mettant à disposition et en diffusant des informations utiles aux personnes, en organisant des informations collectives ou des permanences.

C'est pourquoi le CSP Vaud a identifié comme un de ses objectifs prioritaires dans les cinq prochaines années **de restaurer les conditions nécessaires à un accès global et ouvert**. De nouvelles modalités d'accueil coordonné, complémentaires à l'existant, seront notamment conçues, organisées et testées. Elles viseront **à améliorer globalement l'accueil et l'accès, la réception et l'orientation** des demandes des personnes, ainsi que **l'axe préventif** de l'action du CSP Vaud.

Cet objectif institutionnel rejoint les objectifs opérationnels des services qui chacun dans leur sphère d'activité propre souhaitent aussi aménager et améliorer l'accès à leurs services, avec des accents ou des points forts spécifiques:

- Certains, comme le Service social polyvalent (SSP) et le Service social Jeunes (Jet Service), en veillant à articuler leurs possibilités de réponse à des demandes aussi bien spécialisées et pointues (ex. Gestion de budget spécialisé ou financement de la formation) que «polyvalentes» et l'accès des personnes au dispositif social vaudois;
- Le Service social pour les immigré-e-s (La Fraternité) et Jet Service, par l'amélioration de l'accès à leurs prestations pour les personnes migrantes et les jeunes du fait d'une extension de leurs présences sur le territoire vaudois;
- Le Service consultation couple et famille (CCF), par le réaménagement de ses antennes régionales, le renforcement des synergies et du réseautage, et la promotion des prestations au travers de la campagne de communication cantonale;
- Le Service juridique, conjointement avec l'Accueil, par l'augmentation de la capacité de réponse aux demandes juridiques grâce à l'organisation de nouvelles modalités de renseignements juridiques permettant d'éviter de recourir à des consultations;
- Et tous, par la mutualisation de leurs compétences spécifiques et la collaboration interservices, pour avoir des réponses plus efficaces et proches des besoins des personnes.







### LEg: Comment agir concrètement?

- Action en paiement contre l'employeur
  - Procédure simplifiée: le tribunal établit les faits d'office; pas de frais de justice.
  - Preuve de déséquilibre (15% au moins)
  - Délai de 5 ans
- différents critères, il faut critè



# 2

### Le CSP Vaud consolide sa légitimité aux plans vaudois et romand en matière de formation et de publication dans ses domaines de compétences.

Cet objectif s'inscrit dans les missions 4 à 6 du CSP Vaud. En effet, l'approche globale ou holistique, qui met au centre une écoute attentive de la personne dans sa globalité, a permis au CSP Vaud de capitaliser des connaissances pointues dans ses champs d'actions. Au fil des années, cette expertise lui a valu d'être de plus en plus sollicité par le réseau pour la partager. Il a dès lors progressivement développé différentes actions comme des formations proposées aux professionnel-le-s et des publications spécifiques. Certains services ont même été jusqu'à mettre en place des permanences téléphoniques réservées aux professionnel-le-s pour répondre aux questions.

Le CSP Vaud a toujours revendiqué ce double engagement : sur le terrain auprès des personnes et des familles en difficulté, et sur un plan politico-social en faisant remonter au réseau et aux décideurs les observations du terrain. Tous les services se font un point d'honneur de délivrer cette expertise indépendante solidement ancrée dans la pratique et le contact quotidien avec les bénéficiaires. Observer, repérer et documenter les besoins constituent la marque de fabrique de l'institution. Elle lui donne l'agilité nécessaire pour progresser et s'améliorer.

Aujourd'hui, le CSP Vaud a l'ambition de se profiler comme un centre d'expertise reconnu en donnant davantage de visibilité à cette dimension de son travail.

Pour la réalisation de cet objectif, trois actions sont prévues :

- Le CSP Vaud se dote d'un **pôle formation** qui propose des formations de qualité au réseau professionnel vaudois en valorisant son savoir-faire. Une analyse est menée sur le potentiel du CSP Vaud en la matière. Les actions de formation existantes sont évaluées et les niches à exploiter identifiées, coordonnées et valorisées sur le plan institutionnel ;
- Le CSP Vaud développe **des outils de vulgarisation et de diffusion d'information de contenu** utilisant les technologies actuelles. Ceux-ci permettent la mise en valeur du travail d'expertise des services en fonction de leurs spécificités sous l'enseigne CSP Vaud ;
- **La posture holistique et d'accueil global de la personne est illustrée, documentée et thématisée.**

Ces actions vont dans le sens d'objectifs posés par les services qui ont la volonté de renforcer la mise en valeur de leur expertise :

- Le Service juridique et le SSP souhaitent produire, actualiser et améliorer les outils de vulgarisation – par exemple sur le droit de la famille ou le droit des étrangers, ou en lien avec la gestion du budget et des dettes – en utilisant les technologies actuelles ;
- Le SSP, La Fraternité, Jet Service et la CCF souhaitent renforcer leur disponibilité pour délivrer leur expertise indépendante (prises de parole ou de position) auprès du réseau de l'Etat de Vaud et des communes vaudoises, des institutions partenaires et de leur pair-e-s professionnel-le-s dans leur domaine de spécialisation ;
- Le SSP s'est fixé comme objectif de développer et renforcer ses actions de formation à l'attention des professionnel-le-s.

# 3

### Le CSP Vaud développe sa politique d'accueil de personnes en formation et des personnes en insertion professionnelle, ainsi que sa politique en matière de bénévolat.

Cet objectif s'inscrit dans la mission 7. Celle-ci exprime la volonté marquée du CSP Vaud d'agir de manière inclusive et cohérente avec ses valeurs à l'égard de toutes les catégories de personnes avec lesquelles il interagit au sens large. Cela concerne ses usagers et usagères et les partenaires externes mais aussi, à l'interne, ses propres collaboratrices et collaborateurs, salarié-e-s ou bénévoles, les stagiaires et toutes les personnes engagées selon des statuts spécifiques. Cette mission est essentielle car elle contribue à l'identité propre du CSP Vaud en tant qu'institution sociale appliquant à l'interne les valeurs qu'elle prône à l'égard de ses bénéficiaires.

Dans ce contexte, l'un des enjeux identifié est d'amener le CSP Vaud à se profiler véritablement comme une institution formatrice et engagée à proposer à un large public des activités favorisant les liens sociaux et la participation.

Avec des intensités variées selon les ressources disponibles, le CSP Vaud a accueilli dans le cadre de ses activités sociales des stagiaires avec des statuts différents (HES-SO, gymnasienne-s, etc.) et des apprenti-e-s. Les trois Galetas et les Boutiques du CSP Vaud accueillent également près d'une centaine de bénévoles sans lesquels ils ne pourraient pas fonctionner, ainsi que des personnes en stage placées par des institutions partenaires dans le cadre de programmes d'insertion.

Il s'agit dans les 5 prochaines années de donner un cadre plus clair à ces activités et de les développer. En particulier :

- **Le CSP Vaud promeut l'accueil dans de bonnes conditions des stagiaires et apprenti-e-s** dans les filières de formation correspondant à ses activités sociales et s'impose ainsi comme une entreprise de formation reconnue dans ses domaines d'expertise sur le plan vaudois et romand ;
- **Les magasins de seconde main du CSP Vaud, Galetas et Boutiques, clarifient le cadre d'accueil des bénévoles et des stagiaires en insertion sociale et professionnelle** avec pour souci un suivi et un accompagnement de qualité.

Les services sociaux et le Service ramassage et vente d'occasion se sont fixés des buts spécifiques en lien avec ces deux objectifs pour les 5 prochaines années. Par exemple :

- Les trois services sociaux (SSP, Jet Service et La Fraternité) accueillent un-e étudiant-e HES-SO en formation de travail social ;
- La CCF accueille un-e ou deux stagiaires en formation dans le cadre du DAS en conseil conjugal dispensé au Centre de formation continue (CEFOC) de la HES-SO de Genève ;
- Le secrétariat du CSP Vaud accueille un-e ou deux apprenti-e-s employé-e-s de commerce (1<sup>ère</sup> année et 3<sup>e</sup> année) ;
- Les magasins de seconde main souhaitent améliorer encore le lien entre l'institution et les bénévoles grâce à des rencontres et des animations régulières.











# 4

**Le CSP Vaud renforce son fonctionnement participatif à tous les échelons institutionnels et en clarifie les mécanismes. Il valorise et promeut ce savoir-faire.**

Le fonctionnement participatif, en adéquation avec la vision d'une société inclusive, fait partie de l'ADN du CSP Vaud. Il promeut l'autonomie et la valorisation des compétences collectives (des services) et individuelles (des collaborateurs et collaboratrices). Il rend cohérente la manière dont le CSP Vaud réalise ses différentes missions, donnant vie à l'interne à une posture professionnelle revendiquée auprès de ses partenaires et pour ses bénéficiaires.

Un nouvel article dans les Statuts de l'Association décrit ce fonctionnement. Les services organisent la mise en œuvre des activités qui leur sont dévolues de manière autonome. Ils participent à la recherche de réponses adaptées aux besoins évolutifs du public qui les consulte et garantissent ainsi la qualité des prestations. Toutes les décisions stratégiques de l'institution sont prises en s'appuyant sur les compétences et l'expertise des collaborateurs et collaboratrices.

Pour lui conserver sa fluidité et son agilité, la régulation d'un tel système aux multiples facettes nécessite toutefois un effort continu de clarté et de formalisation. Avec les années, le CSP Vaud a en effet vu ses équipes s'agrandir, ses consultations s'étendre dans le canton, les sollicitations augmenter, le dispositif socio-juridique se complexifier. Le manque de ressources pour répondre au volume des demandes, qui souvent se situe au-delà des possibilités de l'institution, contraint également à un arbitrage continu entre les multiples tâches incombant aux équipes.

De plus, le regain d'intérêt du monde associatif pour un mode de gestion horizontal donne l'opportunité au CSP Vaud de s'alimenter à la fois des nouvelles tendances et de contribuer à la réflexion par sa pratique historique du participatif.

Compte tenu de ce qui précède, le CSP Vaud souhaite donner un souffle nouveau et une cohérence à son fonctionnement participatif et le valoriser à l'interne comme à l'externe, en le soutenant de la manière suivante :

- Dans les cinq ans, **les processus de décision, de régulation et de mise en œuvre, au sein des services, et entre les services, la Direction stratégique et les organes directeurs, sont analysés et rendus visibles.** Ce travail contribue à renforcer et à valoriser le fonctionnement participatif et ses différentes facettes ;
- **L'intelligence collective est valorisée et dynamisée** en utilisant de manière optimale les espaces collectifs déjà institués (Colloque général, Colloque consultants, colloques de service, etc.) et en les enrichissant d'outils adaptés et innovants ;
- **Les problèmes générés par la surcharge de travail sont identifiés, pris en compte et traités.** Les services bénéficient d'un appui à la recherche et à la mise en place de solutions pour réguler la répartition complexe des différentes tâches assumées au sein de leurs équipes.

Ces objectifs rejoignent les préoccupations des services qui expriment des besoins en lien avec l'amélioration de la communication interne et le développement d'outils de gestion pour :

- une circulation fluide et structurée des informations institutionnelles ;
- la mise en commun de documentation et de bonnes pratiques capitalisant les expériences accumulées au sein des services, ceci au bénéfice de l'ensemble de l'institution ;
- l'élaboration et la mise à disposition de marches à suivre et de procédures utiles au niveau de chaque service et au niveau institutionnel dans une perspective qualitative ;
- la mise à disposition de procédures claires en matière de gestion des risques et de respect de la confidentialité.

## VI. LES OBJECTIFS STRATÉGIQUES 2020-2024

# 5

**Le CSP Vaud dynamise son image et sa communication en s'appuyant sur les technologies actuelles. Par ce biais, il contribue au rayonnement de l'institution, élargit sa base de sympathisant-e-s, de donateurs et de donatrices. Il donne un souffle nouveau à la recherche de fonds.**

Pour contribuer à sa vision, remplir ses missions et atteindre ses objectifs, le CSP Vaud doit prendre soin de son image et communiquer. Faire connaître ses prestations et ses prises de position est important pour garantir et renforcer sa notoriété auprès de la population et du réseau social vaudois.

C'est également une condition sine qua non pour maintenir et développer la recherche de fonds propre de l'institution. Celle-ci lui permet de conserver une marge d'autonomie et de disposer de l'agilité requise pour répondre aux besoins, anticiper et explorer de nouvelles pistes. En 2019, près d'un quart du budget d'exploitation du CSP Vaud est couvert par des dons privés, des fondations et des cotisations, soit près de 1,2 millions de francs récoltés chaque année. Ce financement propre est le résultat d'intenses activités de recherche de fonds auprès de plusieurs milliers de donatrices et donateurs fidèles et généreux.

Pour dynamiser son image et accrocher de nouveaux publics, il est décidé d'agir sur deux fronts prioritaires :

- **Faire rayonner l'expérience et les pratiques du CSP Vaud** pour qu'il s'impose comme institution reconnue grâce à la diffusion d'une information vulgarisée de qualité, des formations professionnelles, des contributions dans ses domaines d'expertise (articles, publications, conférences, etc.). L'émergence d'une «marque CSP Vaud» exige une communication cohérente, originale et visible à tous les niveaux ;

- **Élargir la base des sympathisant-e-s du CSP Vaud**, qui sont aussi ses donateurs-trices potentiels, c'est-à-dire augmenter le nombre de personnes qui connaissent l'institution et estiment ses activités, en particulier dans la tranche d'âge 25 à 40 ans. La valorisation du statut de membres sera également explorée.

Afin d'atteindre ces objectifs, le CSP Vaud exploitera tout le potentiel proposé par les technologies actuelles. Il développera une communication de qualité sur des supports adaptés. Le journal «Les Nouvelles», les newsletters du CSP Vaud et des Galetas, l'animation de plusieurs réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn, Instagram), les appels de fonds, le site internet et la campagne annuelle des 4 CSP sont autant de voies utilisées pour diffuser de l'information sur les activités du CSP Vaud, augmenter sa notoriété et générer des dons. Le 60<sup>e</sup> anniversaire du CSP Vaud en 2021 sera aussi l'occasion d'assurer une présence plus marquée grâce à des événements, des productions et des publications.

Tous les services ont mesuré l'enjeu de la communication et la plupart ont mentionné un objectif opérationnel de cet ordre. Ils aspirent bien sûr à ce que leurs prestations et la qualité de ces dernières soient connues de la population afin qu'elle accède aux consultations, mais aussi que l'expérience et l'expertise indépendante des services du CSP Vaud dans leur champ de compétences soient reconnues dans le dispositif vaudois, à la fois par les autorités et bailleurs de fonds, et par le réseau social en général.

L'activité de ramassage et de vente d'occasion contribue à l'ancrage et au rayonnement du CSP Vaud. L'attention et le soin donnés à l'ensemble de la communication de ce service (Galetas et Boutiques) doit participer à en augmenter la clientèle, la qualité des dons ainsi que l'intérêt pour les activités bénévoles qui s'y déroulent.





**LA FRATERNITÉ**  
SERVICE SOCIAL PROTESTANT  
POUR LES PERSONNES 65+

**CSP**

Informations, conseils, appui gratuits

**AIDEZ-NOUS À AIDER !**

ACCUEILLIR • CONSEILLER • ACCOMPAGNER TOUTE PERSONNE QUI A BESOIN D'AIDE

**CSP**  
CENTRE SOCIAL PROTESTANT - VAUD  
DOSSIER DE PRÉSENTATION

**2018**  
RAPPORT D'ACTIVITÉS  
CSP VAUD

**SOCIAL : L'ACCESSIBILITÉ EN JEU**

CONFÉRENCE-DÉBAT AVEC M<sup>me</sup> LA CONSEILLÈRE D'ENTRÉE REBECCA WOLZ À LA TRAVERTINE BÉGIN, AVIS, PLACE DE LA LIBÉ 2, LAUSANNE

**CSP**

**NOUVEAU PÔLE SOCIAL DE LA BROÛYE**

Informations, conseils, appui gratuits

**CSP**

**ACCUEIL**

BIENVENUE, BIENVENUE !

**CSP**

**FAITES UN DON POUR LE FONDS BUDGET DES AUTRES.**

LES FONDATIONS, SOCIÉTÉS ET FONDATIONS

**CSP**

**L'ESSENTIEL EN BREF**

CONSEILLER  
ACCOMPAGNER  
ÉCOUTER  
RASSURER

**CSP**

**PARENTS CÉLIBATAIRES**  
UN GUIDE FACILE

**CSP**

**SERVICE DE BIEN-ÊTRE DES GALETAS**  
CSP VAUD

**LE GALETAS**

**NOU[S]VELLES**

**CSP**

**MARIAGE UNION LIBRE ?**  
QUELLES DIFFÉRENCES ?  
UN GUIDE JURIDIQUE

**CSP**





## VII. LES SERVICES DU CSP VAUD

### SERVICE DE L'ACCUEIL

Le Service de l'accueil offre un service d'information sociale au sens large à toute personne qui s'adresse au CSP Vaud par téléphone, par messagerie électronique ou directement dans ses locaux.

Dans le cadre de sa mission, le Service de l'accueil prend le temps d'**écouter** avec bienveillance et sans jugement la personne, de bien **cerner** sa demande par une analyse approfondie de la situation. Afin d'**orienter** à bon escient la personne ou de lui **fournir une réponse** circonstanciée, le service renouvelle sans cesse ses connaissances en matière de démarches juridico-administratives d'une part, et en matière d'offres du réseau social public et privé d'autre part. Il s'appuie sur une base de données spécialisée qu'il gère, et au besoin, sur les connaissances des collègues des différents services du CSP Vaud.

Le Service de l'accueil s'occupe en outre de l'ensemble des tâches relatives au travail de réception pour les services de consultation, notamment les prises de rendez-vous, les renseignements téléphoniques et la transmission de documents.

### SERVICE SOCIAL POLYVALENT

Le Service social polyvalent (SSP) permet à toute personne confrontée à des **problèmes administratifs, sociaux et financiers** de prendre connaissance de ses droits, de ses obligations et d'être accompagnée dans la défense de ses intérêts. En consultation individuelle, le conseil social et l'appui visent à **éviter la dégradation** et à **rétablir les situations**. La prise en charge s'inscrit dans une approche globale et polyvalente afin de permettre aux usagers et usagères de retrouver leur pouvoir d'agir et leur autonomie.

Dans le cadre du Programme cantonal de lutte contre le surendettement, le SSP délivre des prestations de gestion de budget spécialisée (GBS) dans les **situations d'endettement ou de surendettement** sur mandat de l'Etat de Vaud, et assure une partie de la répondeance à la ligne «**Parlons Cash**», porte d'entrée du dispositif pour les personnes qui rencontrent des problèmes liés à l'argent. Le SSP et ses deux services partenaires Caritas et Unafin (service de la Ville de Lausanne) assurent une première prise de contact et orientation via la ligne téléphonique, ainsi que l'accès aux consultations sur tout le territoire cantonal.

Afin de favoriser la multiplication des compétences, le SSP agit dans trois domaines. Auprès de son public-cible et auprès des jeunes, il développe des **outils de vulgarisation** et des **actions**

**de prévention**. A destination des autres professionnel-le-s, il dispense des **formations**. Au sein du réseau, il s'engage pour la défense et l'amélioration des **droits des personnes** en situation de surendettement.

### SERVICE SOCIAL JEUNES - JET SERVICE

Le Service social Jeunes a pour mission l'**accueil**, l'**information**, l'**orientation**, le **soutien** et la **défense** des intérêts des jeunes entre 16 et 25 ans ainsi que des personnes en formation. Ceci dans le but de favoriser l'accès, le maintien et l'achèvement de la formation, en définitive l'accès à l'autonomie.

Il met en œuvre un **appui social et juridique** sur les questions d'insertion socioprofessionnelle d'une part, et sur l'ensemble des questions financières et juridico-administratives d'autre part. Celui-ci est dispensé lors de **permanences** ou de **consultations** individuelles sociales ou menées en tandem interprofessionnels – travail social et juridique – dans différentes régions du canton. Sur mandat, Jet Service fonctionne comme service social pour les étudiant-e-s des Hautes écoles spécialisées.

Les situations et les personnes sont appréhendées dans leur globalité, ce qui permet au service de détecter de nouvelles problématiques.

Jet Service joue un rôle d'**observatoire de la jeunesse**, dans l'optique de prévenir la marginalisation et la précarisation des jeunes et d'agir, si nécessaire, à l'amélioration des dispositifs (par exemple celui des **bourses d'études** dont il est spécialiste). Son action se situe également en amont des difficultés avérées ; en lien avec les problèmes budgétaires et de dettes des jeunes, elle prend la forme d'une **action de prévention** primaire en particulier dans le cadre de la prévention du surendettement des jeunes.

**Le SSP et Jet Service sont engagés ensemble dans le Programme cantonal de prévention du surendettement, en particulier en direction des jeunes. Dans ce cadre, ils dispensent des ateliers de prévention en milieu scolaire et extra-scolaire.**

**Ces ateliers ont pour objectifs de permettre aux jeunes d'acquérir les notions et la compréhension nécessaires à leur gestion administrative et financière. Ils favorisent leur propre autonomie grâce à l'amélioration de la capacité à faire des choix. Ce qui leur permet également d'éviter les pièges de la société de consommation. La mise en œuvre du programme vise à démultiplier et pérenniser l'intervention préventive, en impliquant, sensibilisant et formant les personnes qui entourent les jeunes visé-e-s (corps enseignant, médiateurs et médiatrices, animateurs et animatrices, etc.).**



## VII. LES SERVICES DU CSP VAUD

### SERVICE SOCIAL POUR LES IMMIGRÉ-E-S - LA FRATERNITÉ

Le Service social pour les immigré-e-s est ouvert à toute personne étrangère ou suisse concernée par une problématique de migration hors asile, notamment les questions spécifiques en lien avec le **statut légal**, le **regroupement familial** et les questions de **sécurité sociale**. Il apporte une aide personnalisée et spécialisée dans le cadre des **permanences** socio-juridiques collectives, anonymes et sans rendez-vous ainsi que lors de **consultations** individuelles. A tous les stades de la procédure, y compris lors de recours auprès des tribunaux, le suivi associe l'accompagnement social à la défense juridique.

En appréhendant la situation des personnes dans leur globalité, La Fraternité vise à leur autonomie. Elle s'engage de façon plus large à **favoriser la participation et l'intégration** des personnes migrantes primo-arrivantes ou installées.

L'accessibilité de la prestation à toute la population vaudoise est rendue possible grâce au mandat que lui a confié le Bureau cantonal pour l'intégration des étrangers et la prévention du racisme (BCI) d'ouvrir des **Permanences Info-Conseil Migration** dans toutes les régions du canton. Ce développement renforce les collaborations avec les structures locales et associatives existantes et contribue de manière déterminante au Programme d'intégration cantonal. En prolongement de son travail, le service est également engagé dans de multiples activités collectives.

Le service dispense également des **formations** et des **conseils** ponctuels aux professionnel-le-s du réseau. De par son travail au quotidien, le service est un **observateur privilégié** des situations problématiques de la population migrante et s'emploie, sur des thèmes particuliers, à améliorer les conditions-cadre. Pour ce faire, il s'engage dans des **activités collectives** et de **lobby**.

### SERVICE JURIDIQUE

Le Service juridique permet à toute personne de prendre connaissance de ses droits, de ses obligations et de défendre au mieux ses intérêts. Chaque semaine, il tient une **permanence**, et dispense des **consultations** juridiques généralistes et gratuites dans tout le canton. Ces consultations, qui touchent de nombreux domaines du droit, peuvent se limiter à une **information** ou un **conseil**, ou déboucher sur des **actions juridiques** plus conséquentes, comme des courriers, des recours, des requêtes au Tribunal, etc.

En proposant des séances d'information collectives et des brochures destinées au grand public, le service effectue aussi un travail de **vulgarisation du droit**, favorisant l'autonomie des personnes. Ceci grâce à une plus large compréhension des règles qui s'appliquent à leur situation et une meilleure défense de leurs droits.

Le Service juridique dispense également des **formations** à l'attention de professionnel-le-s du réseau socio-médical ou des futur-e-s professionnel-le-s.



Bracon / Carron / Scriba

# CC & CC ANNOTÉS

9<sup>e</sup> édition

Helling Lehrsache







## VII. LES SERVICES DU CSP VAUD

### SERVICE CONSULTATION COUPLE ET FAMILLE

Le Service consultation couple et famille (CCF) offre une **aide d'ordre psychologique et psychosocial** à tout couple, ou toute personne en couple, dans la recherche de dialogue et de solutions pour trouver un nouvel équilibre, un mieux être. Ceci à toute étape de leur vie de couple, lors de difficulté ou événement qui vient bousculer la vie à deux ou en famille.

Lors des **consultations**, le service permet aux membres du couple d'exprimer leurs besoins et leurs attentes dans leur relation à deux et de famille, tout en les soutenant à développer leur créativité, à effectuer des choix et à prendre des décisions. En tenant compte du contexte familial, social et culturel, il favorise un **dialogue constructif et respectueux**.

La CCF propose également des **entretiens de soutien familial et parental**, notamment lors d'une séparation ou d'un divorce, afin de favoriser le maintien d'un dialogue constructif entre les parents, pour le bien des enfants.

Partenaire du programme cantonal «**Aide & Conseils pour les couples**» aux côtés de PROFA, la CCF propose des consultations dans six lieux du canton de Vaud. Elle assure, par «**Info Couples**», un service de consultation par téléphone et messagerie électronique, contribuant ainsi à la promotion dudit programme cantonal.

### SERVICE DE RAMASSAGE ET DE VENTE D'OCCASION

Les Galetas et Boutiques sont des **lieux de vente de seconde main** de vêtements, meubles, vaisselle, électroménager, livres, disques, jouets, bijoux, etc. Ils proposent des objets de première nécessité en bon état à des prix abordables à un public disposant de peu de moyen. De beaux objets sont aussi vendus à des prix intéressants.

Cette activité participe à la **diminution du gaspillage** en prolongeant la durée de vie des objets. Les bénéfices générés soutiennent les prestations sociales offertes gratuitement par les services du CSP Vaud.

Des petites équipes professionnelles s'entourent de bénévoles qui contribuent significativement au **travail de tri**, d'exposition et de vente, ainsi qu'à l'**animation des moments festifs lors des ventes promotionnelles**.

Le service reçoit et va chercher à domicile tout article en bon état, susceptible d'être vendu. Il peut en outre effectuer des **débarras facturés**.





## CONTACT

**Centre social protestant Vaud**

Rue Beau-Séjour 28  
1003 Lausanne  
info@csp-vd.ch

Tél: 021 560 60 60  
Secrétariat: 021 560 60 24/29

**CCP 10-252-2**  
**IBAN CH09 0900 0000 1000 0252 2**

**Plus d'informations sur**  
**[www.csp.ch/vaud](http://www.csp.ch/vaud)**

**Ne manquez pas de vous inscrire  
à la newsletter du CSP Vaud  
pour suivre la mise en œuvre de  
cette stratégie !**



Ouvrez l'appareil photo de votre iPhone (ou votre appli QR code Lecteur sur Android) et visez le QR code.

**CSP**  
CENTRE SOCIAL PROTESTANT  
VAUD