

Stratégie institutionnelle CSP Vaud 2026-2030

Adoptée par le Comité 20.05.2025

Table des matières

I	Présentation du CSP Vaud	3
II	La vision du CSP Vaud	3
III	Les missions institutionnelles du CSP Vaud.....	3
IV	Les Valeurs.....	4
V	Évaluation de la Stratégie 2020-2024	5
VI	Quatre objectifs stratégiques institutionnels pour la période 2026 – 2030	7
	Objectif 1 - INCLUSION ET LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS.....	8
	Objectif 2 : CADRE DE TRAVAIL SOUTENANT	9
	Objectif 3 – DURABILITE ET FINANCEMENTS PERENNES.....	10
	Objectif 4 - SUIVI QUALITE ET TRANSITION NUMERIQUE.....	10
VII	Les 6 services d'activités du CSP Vaud.....	12

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'Église protestante et des communes.

II La vision du CSP Vaud

La vision du CSP Vaud telle que définie en 2020 a été intégrée dans les statuts du CSP Vaud comme préambule.

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.

III Les missions institutionnelles du CSP Vaud

Les missions institutionnelles du CSP Vaud ont été intégrées à l'article 3 des statuts du CSP Vaud comme les objectifs en 2019.

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 Églises 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.

IV 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.

V Évaluation de la Stratégie 2020-2024

Le CSP Vaud s'est doté pour la première fois d'une stratégie institutionnelle en 2020 couvrant une période de cinq ans jusqu'en 2024. Cet exercice de cohérence, de vision et d'agilité a permis de préciser la raison d'être, les missions fondamentales et les valeurs de l'institution et de se mettre d'accord collectivement sur des objectifs stratégiques et opérationnels à moyen et long terme.

L'élan créé par cette démarche a facilité la révision des statuts de l'association en y intégrant la vision comme préambule et les missions comme objectifs énumérés à l'article 3. Ces éléments structurants de la stratégie cités ci-dessus demeurent pertinents et ne sont dès lors pas remis en question pour la période 2026-2030.

Le processus d'évaluation de la stratégie 2020-2024 a été initié dès l'automne 2023 : les services ont dressé le bilan de leurs objectifs opérationnels et présenté leurs résultats devant le Colloque général et le Comité tout au long de l'année 2024. L'évaluation des objectifs stratégiques institutionnels s'est fait lors de deux journées au vert en juin 2024 réunissant l'ensemble des professionnel·les du CSP Vaud.

De manière générale, il est ressorti que les objectifs de la Stratégie ont été au cœur des préoccupations durant ces cinq dernières années. Ils ont contribué à prioriser les actions menées et les ressources allouées. La plupart des réalisations ont contribué à renforcer l'ancrage de l'institution qui s'est développée et complexifiée ces dernières années pour répondre aux besoins sociaux multiples de la population.

La Stratégie a aussi servi de colonne vertébrale au CSP Vaud pour affronter avec une grande agilité et détermination les conséquences de la pandémie du/de la Covid 19. Aux côtés d'autres institutions, le CSP Vaud a joué un rôle clé dans l'engagement social en faveur des personnes et des familles impactées par la crise sanitaire dans le canton. Il a élargi et renforcé son réseau, exploré de nouvelles modalités de réponse aux besoins, mieux communiqué et valorisé son expertise.

L'importance de la santé au travail a également été mise en lumière. Bien qu'elle n'ait pas fait l'objet d'un objectif explicite dans la stratégie initiale, elle a bénéficié d'une attention particulière pendant et après la période de pandémie. Plusieurs améliorations concrètes ont été apportées ces dernières années comme la désignation d'une personne de confiance et la mise en œuvre d'un dispositif d'intervention de crise et de prévention. Des sensibilisations sur la santé au travail et le traumatisme vicariant ont été proposées. L'offre de supervision d'équipe a également été renforcée.

L'évaluation des objectifs stratégiques institutionnels a révélé que la plupart d'entre eux ont été atteints et conservent toute leur pertinence, en s'inscrivant dans une dynamique transversale. Leur mise en œuvre a renforcé l'institution et constitue le fondement sur lequel reposent les activités du CSP Vaud. Parmi ces objectifs, on peut citer les enjeux liés à l'accessibilité (Objectif 1/2024), au fonctionnement participatif (Objectifs 4 2020-2024), à la communication (Objectif 5 2020/2024), ainsi qu'à la santé au travail, qui s'est imposée comme une priorité. Les avancées réalisées dans ces domaines s'inscrivent ainsi dans une logique de continuité.

De même, l'évaluation des objectifs opérationnels des services a mis en lumière les mêmes observations : une grande partie d'entre eux ont été atteints, ils constituent des axes importants de l'activité et ont contribué à asseoir la qualité du travail effectué.

Réalisations phares dans les 5 objectifs institutionnels 2020-2024 et dans les objectifs opérationnels des services

1. **Accueil et orientation sociales** : le CSP Vaud a consolidé les ressources et le fonctionnement de ses trois Accueils : Beau-Séjour, La Fraternité et Jet service. Des appuis en travail social pour l'orientation ont été expérimentés et ont débouché à donner un nouveau souffle à l'appui social généraliste au sein du CSP Vaud. Une modalité d'information sociale et de conseil a été développée en collaboration avec Caritas et l'ARAS Riviera, avec le projet *Rivera pour Vous*.
 - a. La collaboration étroite entre le service de l'Accueil et le service juridique autour d'une permanence juridique a permis de répondre à l'ensemble des questions juridiques
 - b. Jet service a créé un pôle sociojuridique « Droit des jeunes » et pu étendre ses consultations dans divers lieux du canton.
 - c. Le service de l'Accueil bénéficie d'un nouvel aménagement qui lui permet d'avoir un troisième poste de travail, une meilleure confidentialité, ce qui réduit le volume sonore et tranquillise les personnes qui s'adressent à l'accueil.

2. **Formation et publication** : le CSP Vaud a intensifié ses liens avec la HETSL : plus de cours dispensés, plus de collaborations, plus de présence dans la structure institutionnelle. Les cours internes sont bien fréquentés, et de nouveaux outils de vulgarisation ont été édités (mises à jour et création) et des nouveaux supports créés (vidéo, version en ligne d'aide-mémoire).
 - a. Le service juridique a communiqué du contenu juridique pointu de manière dynamique et créative avec des outils de vulgarisation numériques modernes
 - b. L'expertise de la Fraternité est reconnue dans plusieurs domaines, plus particulièrement dans le domaine des femmes migrantes victimes de violence où un travail de lobby national est effectué avec succès.
 - c. Le Service social polyvalent a étendu ses formations Argent, Dettes, Désendettement dispensées auprès du réseau.

3. **Personnes en formation et bénévolat** : le secrétariat et les RH ont formé une apprentie, des stagiaires en formation ont été accompagnés dans trois services. Le CSP Vaud a organisé régulièrement des journées pour les bénévoles et a porté une attention particulière à maintenir les contacts pendant la période du Covid.
 - a. La CCF a participé à l'élaboration du DAS en conseil conjugal et accueilli deux stagiaires en formation.
 - b. Les Galetas ont porté un soin particulier à l'accueil et la à communication avec les bénévoles, la clientèle, les personnes qui font des dons ou sollicitent des ramassages, ainsi que des aménagements des magasins plus accueillants.

4. **Fonctionnement participatif** : la gouvernance et le fonctionnement participatif ont été évalués et ont conduit à la rédaction d'un nouveau document cadre et d'un nouvel organigramme. Une réflexion sur la participation des publics a été ouverte lors des 60 ans du CSP Vaud et une collaboration avec la HETSL a permis la mise sur pied d'un module de formation qui intègre l'expertise d'usage

5. **Communication** : l'image du CSP Vaud a fait peau neuve : les lignes graphiques revues, la vulgarisation des contenus améliorée, la facilité d'accès aux contenus ou aux prestations a été travaillée. Les différents supports ont intégré les nouvelles technologies, de nouvelles stratégies de recherche de fonds ont été mis en place.

VI Quatre objectifs stratégiques institutionnels pour la période 2026 – 2030

Les diverses rencontres qui ont jalonné 2024 et début 2025 (Journées au vert et séance de comité) ont permis de poser les bases des nouveaux objectifs pour le quinquennat à venir. Une discussion ouverte à la fois sur les aspirations, les défis à relever, les contraintes et les besoins a pu avoir lieu dans un esprit de partage et d'échange entre tous les collaborateurs et collaboratrices du CSP Vaud ainsi qu'avec le Comité. Ce qui en est ressorti est une volonté de consolidation avec comme préoccupation prioritaire de rester le plus proche possible du terrain et à l'écoute des besoins de la population vaudoise. Le souhait partagé est que l'institution continue à s'imposer comme un acteur et un partenaire dynamique en accord avec les enjeux actuels en matière d'inclusion, de qualité des prestations, de nouvelles technologies et de protection de l'environnement. A cela s'ajoute le souci d'apporter un soutien spécifique aux équipes engagées dans le travail social dans un contexte qui se durcit et impose une pression de plus en plus forte.

Quatre nouveaux objectifs en lien avec les enjeux actuels

Les dernières cinq années ont été marquées par la crise sanitaire et par l'inflation qui ont porté un coup dur à la population, dont une partie a de plus en plus de peine à boucler ses fins de mois. La grande majorité des personnes qui s'adressent au CSP Vaud travaillent mais rencontrent des difficultés sociales et financières en lien avec des aléas de la vie comme un accident, une maladie, une séparation ou une diminution de revenu liée à une perte d'emploi, par exemple. Les dispositifs sociaux existants n'offrent pas toujours une réponse satisfaisante à ces situations complexes et inattendues. Le CSP Vaud est pour beaucoup l'instance de dernier recours.

Paradoxalement, l'augmentation des inégalités modifie la perception par la population des besoins et des priorités avec un impact sur le paysage politique vaudois et suisse. Cette évolution a aussi des répercussions sur la situation financière du CSP Vaud. Les autorités politiques en place actuellement semblent en effet déjà plus réticentes à augmenter les budgets et à financer de nouvelles prestations sociales. De plus, après une période plutôt faste, les dons privés pourraient être plus difficiles à mobiliser dans les prochaines années compte tenu du contexte socio-économique et de l'arrivée d'une nouvelle génération Z qui ne réagit pas aux mêmes leviers. La recherche de fond reste et restera donc un point de vigilance avec la nécessité d'y investir des ressources métiers pointues et de chercher de nouvelles pistes.

Par ailleurs, les enjeux climatiques ont permis aux Galetas de se profiler comme des acteurs engagés dans la lutte contre le gaspillage. L'augmentation significative de leurs chiffres d'affaires ces dernières années offre des perspectives au CSP Vaud à la fois pour jouer un rôle plus affirmé dans l'économie circulaire, répondre aux enjeux de la lutte contre le dérèglement climatique et améliorer le financement de ses activités sociales.

Face à ce contexte, les enjeux sociaux d'inclusion et de solidarité, d'une part, de durabilité et de financements, d'autre part, se retrouvent au cœur des préoccupations. Ils exigent de l'institution un positionnement et un engagement clairs, en cohérence avec ses valeurs humanistes et de justice sociale. La qualité des prestations, la bonne allocation des ressources et le soutien aux équipes fait aussi partie des priorités pour les années à venir.

Quatre nouveaux objectifs stratégiques ont ainsi été identifiés comme prioritaires pour le CSP Vaud à un niveau institutionnel. Deux concernent en particulier les services d'activités sociales, un le service d'activités socio-commerciales (les Galetas), et l'un est transversal à l'ensemble des services. Ils font écho aux enjeux sociaux, climatiques et financiers relevés ci-dessus. Même s'ils s'inscrivent dans la continuité, ils définissent les axes stratégiques prioritaires de l'institution pour les 5 années à venir.

Ces quatre objectifs posent le cadre dans lequel s'insèrent les objectifs opérationnels des services, qui font l'objet d'un document à part.

Objectif 1 - INCLUSION ET LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

Le CSP Vaud se donne les moyens d'être à l'écoute des nouveaux besoins et de construire des réponses adaptées qui permettent de toucher en particulier les publics les plus précaires qui tombent entre les mailles du filet. Il travaille en réseau pour atteindre le plus tôt possible les personnes dans leur parcours de difficultés et fait remonter les problématiques aux décideurs. Il s'engage activement dans la lutte contre les discriminations, en particulier raciales liées à l'origine, l'ethnie et la religion.

Cet objectif institutionnel stratégique fait écho au cœur de la mission du CSP Vaud d'accompagner les personnes dans leurs difficultés les plus diverses, d'identifier et de dénoncer le cas échéant des lacunes du dispositif social. La réalisation de cette mission dépend de la capacité d'offrir un accès global et ouvert en tout temps, d'une part, et d'identifier les populations particulièrement vulnérables, d'autre part. Cette préoccupation s'inscrit dans la continuité de l'Objectif 1 de la stratégie précédente.

L'expérience pilote du projet *Riviera pour Vous* avec la mise en place d'un Espace d'Info Sociale en partenariat étroit avec Caritas et le CSR Riviera a ouvert une voie sur de nouvelles manières d'accueillir et de prendre en charge le public, qui pourrait servir de modèle dans d'autres régions.

Un enjeu complémentaire au développement de l'accueil global et ouvert est l'accessibilité de l'information à tous les publics, en particulier les plus précaires. Une communication qui développe l'usage du français simplifié et l'intégration des expert·es d'usage sont les deux axes déjà empruntés par le CSP Vaud depuis quelque temps mais qui méritent d'être renforcés, visibilisés et pour lesquels des moyens financiers devraient être attribués ou trouvés par une recherche de fonds ciblée.

A cet effort d'amélioration continue de l'accueil, s'ajoute celui de trouver des nouveaux leviers pour atteindre plus tôt les personnes concernées par une dégradation de leur situation. Le travail en réseau avec des partenaires associatifs et institutionnels notamment actifs dans des domaines connexes comme la santé ou les seniors constitue dans ce sens un angle d'intervention qui doit être davantage exploré dans les années à venir. Cet objectif fait directement écho à la volonté de la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS), principal bailleur de fonds du CSP Vaud, de favoriser une intégration plus forte du monde de la santé et du social et de prévenir les enjeux complexes et multiples du vieillissement de la population. Les programmes *Vaud pour Vous* et *Vieillir 2030* lancés en 2023 ont servi de cadre à cette nouvelle orientation.

Depuis 2021 (60 ans du CSP Vaud), la participation des publics concernés s'impose petit à petit comme un nouveau champ d'investigation car elle répond aux aspirations des nouvelles générations pour une société plus inclusive et démocratique. Une collaboration avec la HETSL et l'accueil d'une dizaine d'étudiant·es en 3^e année bachelor dans le cadre d'un module de formation sur l'innovation sociale a donné une opportunité d'inviter des usagères et usagers. Cette première expérience concrète permet d'explorer la participation de personnes concernées à différents niveaux institutionnels, par exemple, dans les consultations ou encore dans la relecture de certains documents.

Et pour finir, à l'enjeu de l'inclusion s'adjoint celui de la lutte contre les discriminations et le racisme, qui de tout temps a constitué le fondement de l'engagement du CSP Vaud. La volonté du Canton d'agir plus concrètement et de débloquer des moyens a donné l'opportunité de consacrer à cette cause des ressources dédiées. Celles-ci ont permis l'ouverture d'une permanence Racisme à Yverdon en complémentarité avec celles proposées par la Ville de Lausanne et le BCI. Le but ces prochaines années sera de renforcer ce dispositif ainsi que l'expertise du CSP Vaud en la matière.

Actions spécifiques pour atteindre cet objectif :

- ➔ **Action 1.1** : explorer un nouveau modèle d'accueil social (AS, bénévoles) en articulation avec les partenaires et adapté au contexte.
 - Étendre le modèle de *Riviera pour Vous* : accueil ouvert et prise en charge immédiate par des AS, renforcement du lien avec le réseau en général et les acteurs de la santé en particulier.
 - Porter une attention spécifique dans ces régions aux besoins des personnes âgées 65+ et identifier les lacunes du dispositif à leur égard, le cas échéant, chercher des solutions en collaboration avec le réseau.

- ➔ **Action 1.2** : renforcer les liens avec des actrices et acteurs politiques pour relayer nos plaidoyers
- ➔ **Action 1.3** : développer et mettre en œuvre une stratégie de communication visant les publics les plus précaires :
 - Rédiger en français simplifié de manière plus systématique à toute communication papier et internet pour faciliter l'accès aux droits et toucher les publics les plus précaires. Vulgariser davantage les informations sur nos prestations et sur les droits en général.
 - Diversifier les canaux de communication pour toucher un public plus large et varié, y compris les populations difficiles à atteindre et/ou confrontées à la fracture numérique.
- ➔ **Action 1.4** : s'appuyer sur l'expertise des personnes qui ont consulté nos services et progressivement les associer à notre fonctionnement participatif.
 - Explorer la participation de notre public dans nos activités en général et dans l'élaboration de notre communication en particulier.
- ➔ **Action 1.5** : développer notre expertise en matière de lutte contre les discriminations, en particulier raciales, liées à l'origine, l'ethnie ou la religion et contribuer significativement au plaidoyer sur ces questions.

Objectif 2 : CADRE DE TRAVAIL SOUTENANT

Le CSP Vaud offre un cadre de travail adapté et soutenant qui répond aux exigences et aux besoins spécifiques du travail social subissant toujours plus de pressions. Il propose des actions qui contribuent à assurer aux collaborateurs et collaboratrices un environnement de travail motivant, bienveillant et ressourçant.

Le travail social se fait dans des conditions toujours plus difficiles. Les besoins augmentent alors que les ressources sont limitées et tendent même à se restreindre. Le CSP Vaud est pour beaucoup de personnes en difficultés le dernier recours. Elles arrivent avec beaucoup d'attente et une grande détresse. Les solutions à proposer sont soumises à d'énormes contraintes, exigent de la persévérance et de la pugnacité. Parfois aussi elles n'existent tout simplement pas. Y répondre demande dès lors une grande expertise métier sur le plan technique comme sur le plan humain et émotionnel. Il faut de l'engagement, de la disponibilité et la capacité de gérer la pression sans quoi elle peut générer un sentiment d'impuissance et de culpabilité, identifié et reconnu comme le traumatisme vicariant.

Le CSP Vaud offre depuis toujours de bonnes conditions de travail, notamment le plan des prestations sociales. Son fonctionnement participatif propose des espaces d'autonomie stimulants qui favorisent l'intelligence collective et valorisent les compétences et l'estime de soi. Ces dernières années, l'offre de supervision d'équipe a été renforcée et un dispositif de personnes de confiance et d'intervention de crise a été mis en place. Le CSP Vaud souhaite toutefois aller plus loin dans le soutien de son équipe engagée auprès de la population en difficulté en étant pro-actif dans la mise en place de conditions-cadre innovantes, dans la possibilité de suivre des formations adaptées et de bénéficier d'un accompagnement personnalisé.

- ➔ **Action 2.1** : favoriser les formations, sur la gestion du stress, de la fatigue compassionnelle, les conflits au travail, le harcèlement et en matière d'ergonomie.
- ➔ **Action 2.2** : définir les modalités pour améliorer la sécurité dans les Accueils, les permanences régionales, les consultations et augmenter l'expertise en matière de prise en charge (ex. Certificat de premier secours en santé mentale).
- ➔ **Action 2.3** : définir des modalités d'entretiens bilatéraux cohérentes avec la gouvernance du CSP Vaud pour valoriser l'engagement, mieux répondre aux aspirations individuelles et prévenir l'épuisement professionnel.
- ➔ **Action 2.4** : améliorer les conditions-cadre en cohérence avec le mode de fonctionnement participatif
 - Équilibrer des ressources entre les différentes activités
 - Renforcer les compétences en intelligence collective et en régulation

Objectif 3 – DURABILITE ET FINANCEMENTS PERENNES

Le CSP Vaud s'engage de manière affirmée comme acteur de l'économie circulaire grâce à ses Galetas. Il développe ce secteur, créé et saisit des opportunités de collaboration avec des partenaires du réseau vaudois et romands. Cette stratégie renforce en parallèle ses capacités financières propres.

Par ses magasins de seconde main, le CSP Vaud contribue à limiter le gaspillage en favorisant la revalorisation des objets, meubles et vêtements qu'il reçoit gratuitement tout en assurant une part non négligeable de son propre financement. Dans les prochaines années, le CSP Vaud souhaite renforcer cette double vocation de son service de ramassage et de vente d'objets d'occasion. Dans le contexte actuel où la lutte contre le dérèglement climatique s'impose comme une priorité sociétale, les Galetas ont un rôle à jouer qui s'inscrit dans les efforts et les intentions du Canton de Vaud définis dans le Plan Climat Vaudois, 2^{ième} génération, publié en janvier 2025. En écho à la prise de conscience de la population face aux enjeux climatiques, les chiffres d'affaires des magasins ne cessent d'ailleurs d'augmenter depuis quelques années. L'élargissement des horaires, l'ouverture d'un magasin à Renens, le soin apporté à la présentation de la marchandise et les ressources supplémentaires en termes d'EPT et d'expertises ont aussi porté leurs fruits.

Ces constats légitiment la poursuite du développement de ce secteur d'activité par la rénovation du Galetas de la Blécherette et par une augmentation du nombre de magasins. De plus, le CSP Vaud s'engage aussi à jouer un rôle actif dans des projets qui contribuent à l'économie circulaire. Des ressources supplémentaires ainsi que l'acquisition de compétences spécifiques en matière de recherche de fonds s'imposent en parallèle pour soutenir le financement de projets dans ce domaine et par la même occasion la recherche de fonds ordinaires auprès des donatrices et donateurs privés et institutionnels.

Les actions suivantes sont identifiées comme pertinentes :

- ➔ **Action 3.1** : rénover le Galetas de la Blécherette permet d'investir dans un bâtiment et préserver la rentabilité du Galetas.
- ➔ **Action 3.2** : ouvrir un ou deux nouveaux Galetas.
- ➔ **Action 3.3** : explorer la possibilité de lancer ou de participer avec d'autres partenaires à des projets qui encouragent et renforcent l'économie circulaire et le recyclage, en particulier des vêtements.
- ➔ **Action 3.4** : élargir la stratégie de recherche de fonds grâce à l'augmentation des ressources et de l'expertise dans la recherche de fonds.

Objectif 4 - SUIVI QUALITE ET TRANSITION NUMERIQUE

Le CSP Vaud veille à la qualité de son fonctionnement dans une visée d'amélioration continue de ses prestations. Il se profile comme une institution de référence qui respecte les modalités d'une gestion transparente, et efficiente. Pour cela, il s'appuie sur des processus clairs et des outils numériques adéquats qui facilitent le travail au quotidien et le valorisent.

Le CSP Vaud a engrangé des expertises pointues dans les divers domaines dans lesquels il délivre des prestations sociales et socio-commerciales. Il s'agit de visibiliser et formaliser encore davantage ce savoir-faire à tous les niveaux ainsi que de mutualiser et capitaliser les bonnes pratiques de manière transversale. Cette mise en valeur du travail effectué par les services permettra d'ancrer et de promouvoir au sein des équipes une dynamique vertueuse d'amélioration continue et de transmission des compétences.

Cet effort doit pouvoir s'appuyer sur les nouvelles technologies, en particulier la gestion électronique des données et un intranet efficace. Le but est donc d'accélérer en parallèle et en soutien la transition numérique à tous les niveaux en y investissant les moyens nécessaires. Tous les services sont concernés de manière transversale : les prestations sociales et socio-commerciales mais également la gestion administrative, financière, la communication et la recherche de fonds, qui sont l'apanage du Service soutien.

Trois points d'attention doivent accompagner cette transition : la préservation des relations d'humain à humain pour les prestations sociales, la protection de l'environnement et la cybersécurité. Un point d'attention sera aussi apporté au potentiel offert par l'intelligence artificielle.

Actions spécifiques pour atteindre cet objectif :

- ➔ **Action 4.1** : rendre accessible et améliorer la documentation relative à l'organisation, le cadre des activités, les modalités d'action et les processus, favoriser la mutualisation.
- ➔ **Action 4.2** : soutenir la transition numérique adaptée à chaque activité de l'institution en veillant à la protection des données
 - Outils de travail, IT GED, intranet, environnement informatique (choix des prestataires), outils de COM et RF
 - Prendre toutes les mesures utiles pour assurer la cybersécurité et la protection des données
 - Réflexion de fond sur l'Intelligence artificielle et son utilisation.
- ➔ **Action 4.3** : veiller à la prise en compte des inégalités numériques et à maintenir des espaces offrant des relations directes entre les professionnel·les et les personnes, dans les prestations offertes par le CSP Vaud. Défendre cette approche plus largement dans le cadre du dispositif social proposé à la population vaudoise.
- ➔ **Action 4.4** : veiller à intégrer la protection de l'environnement et l'éthique comme critère d'aide à la décision face aux enjeux particuliers dans ce domaine.

VII Les 6 services d'activités du CSP Vaud

Accueil

Le service assure la permanence d'accueil à la porte et au téléphone. Il effectue un travail d'accueil social qui consiste à écouter les demandes des personnes, à les identifier et à orienter à bon escient à l'interne ou à l'externe du CSP Vaud dans le respect des valeurs de l'institution. Il s'agit d'un espace-temps dans lequel le premier contact est établi avec les personnes faisant appel au CSP Vaud.

Service social polyvalent

Le Service social polyvalent (SSP) répond aux personnes qui rencontrent des problèmes administratifs, sociaux et financiers et/ou qui se trouvent en situation de surendettement. La prise en charge s'inscrit dans une approche globale et polyvalente afin de permettre aux usagers-ères de retrouver leur pouvoir d'agir et leur autonomie.

Dans le cadre de la gestion de dettes spécialisée et de la ligne « Parlons Cash », le Service déploie ses activités en collaboration avec Caritas et l'Unafin, le Service spécialisé de la Ville de Lausanne. Ensemble, les trois institutions assurent une présence sur tout le territoire cantonal.

En plus des consultations individuelles, le SSP déploie son action à travers différentes activités collectives : il dispense des formations aux autres professionnel-le-s du travail social ; il est engagé dans la prévention de l'endettement non maîtrisé et il lutte pour l'amélioration des droits des personnes en situation de surendettement.

Service social Jeunes en formation – Jet Service

Jet Service 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, dans le but de favoriser l'accès, le maintien et l'achèvement de la formation. De manière plus générale, le secteur souhaite prévenir la marginalisation de la jeunesse en luttant contre leur précarisation et en facilitant l'accès à l'autonomie.

Généraliste des questions d'insertion socioprofessionnelle, le secteur offre aux jeunes un appui social et juridique, à travers des consultations sociales ou en tandem interprofessionnel (social et juridique), et des permanences sociales sans rendez-vous. Les situations et les personnes sont appréhendées dans leur globalité, ce qui permet au service de détecter de nouvelles problématiques, de jouer un rôle d'observatoire de la jeunesse dans le réseau social vaudois et de faire remonter aux autorités les constats du terrain aux autorités politiques dans le but d'améliorer les dispositifs.

Le SSP et Jet Service sont engagés ensemble dans le Programme cantonal de prévention du surendettement des jeunes. Dans ce cadre, ils dispensent des ateliers de prévention dans les établissements de formation post-obligatoire et professionnelle.

Service social Migration – la Fraternité

Le Service social de la Fraternité est ouvert à toute personne étrangère ou suisse concernée par une problématique de migration. Spécialisé pour répondre aux enjeux sociaux, administratifs et juridiques liés à la migration, le secteur propose des permanences socio-juridiques collectives, anonymes et sans rendez-vous ainsi que des consultations de suivi individuelles. Présent à Lausanne depuis près de 60 ans, la prestation est en train de s'étendre à l'ensemble du canton grâce au déploiement des permanences Info Conseil Migration, qui font partie intégrante du Programme d'intégration cantonal promu et financé par le Bureau cantonal pour l'intégration des étrangers et la prévention du racisme (BCI).

Ce travail d'aide individuelle est prolongé par un engagement dans de multiples activités collectives. L'objectif étant de favoriser la participation et l'intégration des personnes immigrées vivant dans le canton de Vaud, en partant de leurs propres ressources. Par ailleurs, le secteur, en tant que centre de compétences, dispense également des formations à des professionnel-le-s du réseau.

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. Il dispense chaque semaine des consultations juridiques polyvalentes 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, des formations à l'attention de professionnel-le-s du réseau socio-médical et des brochures destinées au grand public, le secteur effectue aussi un travail de vulgarisation du droit, favorisant l'autonomie des personnes grâce à une plus large compréhension des règles qui s'appliquent à leur situation et une meilleure défense de leurs droits.

Service de la Consultation Couple et Famille

Le service propose aux couples et aux personnes confrontés à des difficultés relationnelles, sexuelles, affectives et/ou familiales, un travail d'ordre psychosocial sous forme de consultations de couple, avec les deux conjoints ou en individuel ; ainsi que ponctuellement avec des familles pour des entretiens de soutien parental et familial. Il les soutient dans leur recherche de dialogue constructif et respectueux avec leur partenaire et de solutions pour un nouvel équilibre et un mieux-être ; ceci à toute étape de leur vie, lors de toute difficulté ou événement qui vient bousculer la vie à deux ou en famille.

La consultation Couple et Famille du CSP Vaud est partenaire du Programme cantonal « Aide & Conseil pour les couples » aux côtés de PROFA. Les deux institutions assurent ainsi ensemble la promotion de leurs activités et une présence sur tout le territoire cantonal.

Service de ramassage et de vente d'occasion

Les Galetas et Boutiques sont des lieux de vente de 2ème main de vêtements, bijoux, meubles, vaisselles, électroménager, livres, disques, jouets, 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 vendu à des 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 que d'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.