

# STRATÉGIE INSTITUTIONNELLE 2026-2030



POUR UNE SOCIÉTÉ INCLUSIVE, JUSTE ET SOLIDAIRE



# TABLE DES MATIÈRES

<b>I. Présentation du CSP Vaud</b>	<b>3</b>
<b>II. Vision</b>	<b>3</b>
<b>III. Missions institutionnelles</b>	<b>4</b>
<b>IV. Valeurs</b>	<b>4</b>
<b>V. Bilan des objectifs stratégiques 2020-2024</b>	<b>6</b>
<b>VI. Objectifs stratégiques institutionnels 2026-2030</b>	<b>9</b>
<b>VII. Les services du CSP Vaud</b>	<b>19</b>

## IMPRESSUM

<b>Éditeur</b> CSP Vaud	<b>Crédits photos</b> Céline Michel	<b>Tirage</b> 420 exemplaires
<b>Rédaction</b> Document de synthèse préparé par Bastienne Joerchel, Caroline Regamey et Céline Erard	<b>Conception graphique</b> haymoz.design	<b>Date</b> Décembre 2025
<b>Édition</b> Nour El Mesbahi	<b>Impression</b> Paperforms SA	

# 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 plus de quinze 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 de plus de cent cinquante bénévoles, le CSP Vaud gère également des Galetas contribuant activement à l'économie circulaire et solidaire dans le canton.

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. VISION

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. MISSIONS INSTITUTIONNELLES

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 les 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. À 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 les réseaux du domaine 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 salarié·e·s 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. BILAN DES OBJECTIFS STRATÉGIQUES 2020-2024

### Bilan global

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 et les missions fondamentales 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 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 démarré 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 faite lors de deux journées au vert en juin 2024 qui ont réuni l'ensemble des professionnel·le·s 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 aidé 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 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 affectées 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 que celle-ci 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 à l'équipe. L'offre de supervision individuelle et collective 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 2020-2024), au fonctionnement participatif (Objectif 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 cinq 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 modalités innovantes ont été expérimentées et ont donné un nouveau souffle à l'appui social généraliste au sein du CSP Vaud. Un Espace d'information sociale et de conseil a été ouvert à Vevey en collaboration avec Caritas Vaud et l'Association régionale d'action sociale (ARAS) Riviera, dans le cadre du programme cantonal *Vaud pour Vous*.

- a. La collaboration étroite entre le Service de l'accueil et le Service juridique autour d'une permanence juridique permet aujourd'hui de répondre aux besoins en augmentation constante.
- b. Jet Service a créé un pôle sociojuridique «Droit des jeunes» et a 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 Haute École de travail social et de la santé Lausanne (HETSL): plus de cours ont été dispensés par des professionnel-le-s du CSP Vaud, de nombreuses collaborations ont vu le jour et le CSP Vaud est représenté au Conseil professionnel de l'institution.

Les cours dispensés par le CSP Vaud sont bien fréquentés, de nouveaux outils de vulgarisation ont été édités (mises à jour et création) et de nouveaux supports créés.

- a. Le Service juridique a communiqué du contenu juridique pointu de manière dynamique et créative (capsules vidéo sur la séparation et le divorce, aide-mémoires consultables en ligne régulièrement mis à jour).

- b. L'expertise de La Fraternité est reconnue dans plusieurs domaines, plus particulièrement pour la prise en charge des femmes migrantes victimes de violence. Un travail de plaidoyer a été effectué avec succès aux niveaux cantonal et national.
- 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 ressources humaines ont formé une apprentie et trois services sociaux ont accueilli des stagiaires en formation professionnalisante. 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-19.

- a. La Consultation couple et famille (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 à la communication avec les bénévoles, la clientèle, les personnes qui font des dons ou sollicitent des massages. Grâce à une meilleure signalétique et des aménagements, les magasins sont 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 annuel de formation qui intègre l'expertise d'usage.

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



LA FRATERNITÉ  
SERVICE SOCIAL POUR LES MUSIQUES  
CSP

CSP  
CENTRE SOCIAL PROTESTANT  
POUR UNE SOCIÉTÉ  
ACTIVE, JUSTE,  
SOLIDAIRE

## VI. OBJECTIFS STRATÉGIQUES INSTITUTIONNELS 2026-2030

Les diverses rencontres qui ont jalonné 2024 et début 2025 (Journées au vert et séances de Comité) ont permis de poser les bases des nouveaux objectifs pour le quinquennat à venir. Une discussion ouverte à la fois sur les besoins, les défis à relever, les contraintes et les aspirations a pu avoir lieu dans un esprit de partage et d'échange entre l'ensemble des collaborateurs et des 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 de 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. À 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 cinq dernières 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 bud-

gets 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 socioéconomique et de l'arrivée d'une nouvelle génération Z qui ne réagit pas aux mêmes leviers. La recherche de fonds 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 autre le service d'activités sociocommerciales (les Galetas) et un dernier 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 cinq 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.

# 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, d'une part, de la capacité d'offrir un accès global et ouvert en tout temps et, d'autre part, d'identifier les populations particulièrement vulnérables. 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 Vaud et l'ARAS 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·e·s d'usage sont les deux axes déjà empruntés par le CSP Vaud depuis quelque temps. Ils méritent cependant d'être renforcés et visibilisés et des moyens financiers devraient être attribués ou trouvés par une recherche de fonds ciblée.

À cet effort d'amélioration continu de l'accueil s'ajoute celui de trouver de 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 permet chaque année l'accueil d'une dizaine d'étudiant·e·s en 3<sup>e</sup> année bachelor dans le cadre d'un module de formation sur l'innovation sociale. En 2025, elle a donné l'occasion d'inviter des usagères et des 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.

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 la possibilité de consacrer à cette cause des ressources dédiées. Celles-ci ont permis l'ouverture d'une Permanence Info-Conseil Racisme à Yverdon-les-Bains 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.



#### SITUATION RELATIVE À LA PERFORMANCE MÉTHODELLE, VÉRIFICATION



## Actions spécifiques pour atteindre cet objectif

**ACTION 1.1:** explorer un nouveau modèle d'accueil social (assistant-e-s social-e-s, 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 des 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 dans 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, en particulier 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.



## VI. LES OBJECTIFS STRATÉGIQUES 2026-2030

# 2

## CADRE DE TRAVAIL SOUTENANT

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

Les activités sociales se font 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 difficulté le dernier recours. Elles arrivent avec des attentes élevées 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 un sentiment d'impuissance et de culpabilité, identifié et reconnu comme le traumatisme vicariant, peut s'installer durablement et générer de la souffrance au sein des équipes.

Le CSP Vaud offre depuis toujours de bonnes conditions de travail, notamment sur 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 proactif dans la mise en place de conditions-cadres innovantes, dans la possibilité de suivre des formations adaptées et de bénéficier d'un accompagnement personnalisé.

### Actions spécifiques pour atteindre cet objectif

**ACTION 2.1:** favoriser les formations sur la gestion du stress, 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 premiers 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-cadres en cohérence avec le mode de fonctionnement participatif.

- Équilibrer des ressources entre les différentes activités.
- Renforcer les compétences en intelligence collective et en régulation.

# 3

## DURABILITÉ ET FINANCEMENTS PÉRENNES

**Le CSP Vaud s'engage de manière affirmée comme acteur de l'économie circulaire grâce à ses Galetas. Il développe ce secteur, crée et saisit des occasions de collaboration avec des partenaires des réseaux vaudois et romand. 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 sociocommercial. Dans le contexte actuel où la lutte contre le dérèglement climatique s'impose comme une priorité sociétale, les Galetas ont en effet un rôle à jouer comme acteur à part entière de l'économie circulaire et solidaire qui s'inscrit dans les efforts et les intentions du Canton de Vaud définis dans le Plan climat vaudois, 2<sup>e</sup> 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 l'exploration de nouvelles opportunités commerciales. De plus, le CSP Vaud souhaite aussi s'engager à jouer un rôle actif dans des projets concrets qui contribuent à la lutte contre le gaspillage et au recyclage.

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 des donateurs privés et institutionnels.

### Actions spécifiques pour atteindre cet objectif

**ACTION 3.1:** rénover le Galetas de la Blécherette permettra d'investir dans un bâtiment et préserver la rentabilité du Galetas.

**ACTION 3.2:** explorer de nouvelles opportunités commerciales.

**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.





# 4

## SUIVI QUALITÉ ET TRANSITION NUMÉRIQUE

**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 sociocommerciales. 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 sociocommerciales mais également la gestion administrative, financière, la communication et la recherche de fonds.

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.

- Mettre en place la gestion électronique des données (GED) et un intranet.
- Développer des outils de travail adéquats dans les domaines de l'information, la communication, la recherche de fonds, l'administration et la comptabilité.
- Prendre toutes les mesures utiles pour assurer la cybersécurité et la protection des données.
- Réfléchir et accompagner l'utilisation de l'intelligence artificielle.

**ACTION 4.3:** veiller à la prise en compte des inégalités numériques et à maintenir des espaces offrant des relations directes entre les professionnel·le·s 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 critères d'aide à la décision face aux enjeux particuliers dans ce domaine.



## 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 dans ses locaux, par téléphone ou par messagerie électronique.

Dans le cadre de sa mission, le Service de l'accueil prend le temps d'**écouter** avec bienveillance et sans jugement pour bien **cerner** les demandes. Afin d'**orienter** à bon escient et de **four-nir une réponse** circonstanciée aux personnes qui s'adressent au CSP Vaud, il s'appuie sur ses connaissances approfondies du réseau sociosanitaire. Il gère et met à jour régulièrement une base de données spécialisée.

Le Service de l'accueil s'occupe en outre de l'ensemble des tâches relatives au travail de réception de l'institution. Il joue aussi un rôle actif lors des permanences juridiques, contribuant à clarifier les demandes, à identifier les documents à transmettre et à relayer les conseils et les informations juridiques.

### 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** sociojuridiques collectives, anonymes et sans rendez-vous ainsi que lors de **consultations** individuelles. À 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 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-cadres. Pour ce faire, il s'engage dans des **activités collectives** et de **lobby**.

## VII. LES SERVICES DU CSP VAUD

### Service social polyvalent - SSP

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 aux usagères de retrouver leur pouvoir d'agir et leur autonomie.

Sous l'égide 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**, et assure une partie de la répondance 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 Vaud et l'Unafin (service social de la Ville de Lausanne) assurent une première prise de contact et une 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. À 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. Cela dans le but de favoriser l'accès, le maintien et l'achèvement de la formation, plus largement l'accès à l'autonomie.

Il propose 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 interprofessionnel – 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** 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. Cela 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.).

## Service juridique

Le Service juridique permet à chaque personne de connaître ses droits et obligations, afin de défendre au mieux ses intérêts dans de nombreux domaines du droit. L'aide juridique gratuite proposée soutient en priorité les personnes les plus vulnérables dans leurs démarches sociojuridiques. Elle peut se limiter à **fournir des informations et des conseils**, ou donner lieu à un soutien **plus conséquent**, tel que la rédaction de courriers, de recours ou d'autres actes juridiques.

Afin de favoriser l'accessibilité, le Service juridique assure plusieurs **permanences hebdomadaires** et se déplace dans différents lieux du canton pour ses consultations.

Il contribue également à la **vulgarisation du droit** en proposant divers supports d'information — brochures, vidéos didactiques et autres outils destinés au grand public — afin de renforcer l'autonomie des personnes grâce à une meilleure compréhension de leurs droits.

S'appuyant sur sa pratique, le Service juridique dispense également des formations à l'intention de professionnel·le·s du réseau sociomédical ou des futur·e·s professionnel·le·s.

## Le Service consultation couple et famille (CCF)

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. Cela à toute étape de leur vie de couple, lors de difficultés ou événements qui viennent 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 divers 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.



## VII. LES SERVICES DU CSP VAUD

### Lutte contre le racisme

La Lutte contre le racisme est un nouveau mandat, en partenariat avec le Bureau cantonal pour l'intégration des étrangers et la prévention du racisme (BCI), pour renforcer le dispositif cantonal existant.

Cette nouvelle prestation a pour mission centrale d'offrir une **Permanence Info-Conseil Racisme** régionale aux victimes ou témoins de situations de discrimination liée à l'appartenance ethnique, raciale ou religieuse.

Cette permanence propose un **espace** confidentiel et bienveillant, permettant de connaître ses droits et ses possibilités d'action, de recevoir des **conseils sociojuridiques**, ainsi que, si souhaité, d'être accompagné·e lors de différentes démarches.

Grâce à cette nouvelle expertise, le CSP Vaud participe proactivement à des **actions de sensibilisation**, d'information et de formation relatives au racisme structurel, notamment dans le cadre de la Semaine d'actions contre le racisme. Il s'engage au sein du réseau des associations actives dans la lutte contre le racisme afin de faciliter le dialogue interinstitutionnel.

### Les Galetas

Les Galetas sont des **lieux de vente de seconde main** de vêtements, bijoux, meubles, vaisselle, 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 moyens. De beaux objets sont aussi vendus à des prix intéressants.

Cette activité participe à l'engagement du CSP Vaud dans l'économie circulaire et solidaire, avec au centre des préoccupations la **diminution du gaspillage** et le prolongement de 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**.

Les équipes des Galetas reçoivent en magasin ou vont chercher à domicile tout article en bon état susceptible d'être vendu. Elles peuvent en outre effectuer des **débarras facturés**.



## CONTACT

**Centre social protestant Vaud**

Rue Beau-Séjour 28

1003 Lausanne

[info@csp-vd.ch](mailto:info@csp-vd.ch)

Secrétariat: 021 560 60 24/29

**IBAN CH09 0900 0000 1000 0252 2**

Plus d'informations sur  
**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!

[bit.ly/csp\\_vaud\\_news](http://bit.ly/csp_vaud_news)



Ouvrez l'appareil photo de votre smartphone et visez le QR code

