

# Cahier des charges

*« Conception et animation de sessions de formation des bénévoles  
et médiateurs pairs sur le territoire des Hautes-Alpes »*

Parcours de Formation : « ETRE ACTEUR DE L'ACCES AUX DROITS » -  
⇒ Renforcer les compétences sociales des bénévoles et médiateurs pairs  
concernant l'accès aux droits

Mise en œuvre : Janvier 2026 – Décembre 2026  
Projet porté par le Département des Hautes-Alpes et l'État dans le cadre  
du Contrat Local des Solidarités 2024-2027

# SOMMAIRE

<b>1</b>	<b>Le Cadre général :</b>	<b>2</b>
1.1	Contexte .....	2
1.2	Des diagnostics et des études préalables .....	3
<b>1</b>	<b>Le Cadre du cahier des charges .....</b>	<b>3</b>
1.1	Le Commande du cahier des charges .....	4
1.2	Présentation des financeurs de la prestation .....	4
1.3	Les objectifs de la prestation : .....	4
<b>2</b>	<b>Le déroulé de la prestation : .....</b>	<b>5</b>
2.1	L'organisation – modalités.....	5
2.2	Le déroulé pédagogique attendu .....	5
2.3	Les modalités pédagogiques attendues .....	6
2.4	Les livrables attendus à l'aboutissement du projet .....	6
2.5	La durée.....	7
2.6	Le suivi.....	7
<b>3</b>	<b>Les indicateurs :</b> .....	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>Le planning prévisionnel :</b> .....	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>Les modalités de dépôt des candidatures.....</b>	<b>7</b>

## 1.1 Contexte

L'accès au droit est un principe fondamental de citoyenneté. L'accès aux dispositifs d'accueil et d'information se simplifie afin de permettre aux citoyens de s'informer sur leurs droits et d'être accompagnés dans leurs démarches juridiques.

Cependant, une grande part de la population française en situation de fragilité reste toujours confrontée à de fortes difficultés d'accès aux droits, notamment face aux démarches administratives : illettrisme, problématiques de compréhension, éloignement des services, difficulté de mobilité, équipement numérique inexistant ou faiblesse de la couverture internet, difficultés sociales diverses (logement, emploi, alimentaire, ...). Le taux de non-recours aux prestations sociales oscille entre 30% et 40% en moyenne en France, avec un taux de « non-recours » au minimum vieillesse de 50%, pour le RSA de 34% et pour l'assurance-chômage de 30%<sup>1</sup>.

Sur les Hautes Alpes, on compte un taux de pauvreté de la population de 13.9% (avec 33.4% de retraités et 19.7% des actifs hauts-alpins vivant sous le seuil de pauvreté). 21% de la population ne dispose pas de la capacité à communiquer via internet et un taux de non-recours qui oscille entre 56% et 65%<sup>2</sup> pour les prestations sociales notamment les aides aux logements, le RSA, la prime d'activité...

Par ailleurs, le Département des Hautes-Alpes, département rural, se situe dans la catégorie des départements où l'accès aux droits et aux services publics est le plus difficile en raison des problématiques géographiques, de mobilité et numérique. Rappelons que pour les personnes les plus fragiles économiquement, cela constitue un véritable enjeu d'inclusion sociale et de reprise à l'emploi.

Dans un contexte accru de recours aux associations de solidarité, les bénévoles et médiateurs pairs sont un point d'entrée fondamental dans le repérage et l'orientation des publics fragilisés et en situation de grande précarité.

Ils étaient, en 2023, 5 millions de bénévoles, en France, à œuvrer dans les domaines de l'action sociale, humanitaire, caritatif et santé. Sur les Hautes-Alpes, ce sont environ 5000 bénévoles qui œuvrent au sein d'un tissu associatif riche et diversifié dans le domaine des solidarités (social et entraide).

De ces constats, l'objectif est de sécuriser le parcours de l'usager et d'assurer une prise en charge adaptée à sa situation pour un accès à l'ensemble des droits auxquels il peut prétendre, sans rupture. Pour cela, il est important d'accompagner la coordination entre les acteurs, de favoriser l'interconnaissance et d'améliorer la capacité du réseau des bénévoles et médiateur pairs pour renforcer l'accès au droit et de diminuer ainsi le non-recours des personnes les plus vulnérables.

Pour cela et à l'appui des différents diagnostics réalisés dont le dernier réalisé dans le cadre de l'Observatoire Départemental de la Précarité Alimentaire, il paraît nécessaire d'« outiller » nos bénévoles afin de renforcer leurs connaissances du secteur social et des partenaires concernant

---

<sup>1</sup> DREES 2022

<sup>2</sup> baromètre de Mes-Allocs – Janvier 2022

l'accès aux droits, de travailler sur la place et le rôle du bénévole et combler l'absence de formation commune départementale de ce public dans certaines thématiques.

Afin de répondre à ce besoin recensé, l'État et le Département ont souhaité mettre l'accent sur le renforcement de ces connaissances sociales et de l'accès aux droits, en l'inscrivant dans l'axe 3 du Contrat Local des Solidarités intitulé « Lutter contre la grande exclusion grâce à l'accès aux droits » sous l'enjeu « Garantir la coordination effective entre les acteurs porteurs des différents points d'accueil en mettant en place une gouvernance locale d'accès aux droits ».

## **1.2 Des diagnostics et des études préalables**

Plusieurs schémas et contractualisations ont été réalisés ces dernières années dans les champs de l'accès aux droits concernant l'ensemble des publics. Le prestataire pourra, à l'appui des différents documents, se familiariser avec les dispositifs, les partenaires et les constats définis par :

Le SDAASP 2024-2027

Le SDUS 2023-2028

Le SDSF 2022-2026

Le Diagnostic HETIS pour le Pacte Local des Solidarités (2023)

Le diagnostic de la précarité alimentaire (juin 2025)

Enquête de l'UDESS sur l'aide alimentaire (juillet 2025)

Le bilan de l'action 4 du CLS (axe 3) sur la formation des bénévoles et médiateurs pairs de l'année 2025 (CPE CFA)

### **1 Le Cadre du cahier des charges**

Favoriser l'accès au droit et diminuer le non-recours implique d'améliorer la capacité à accompagner les personnes les plus vulnérables et à leur apporter une offre de services adaptée.

Former les bénévoles et les médiateurs pairs doit leur permettre l'acquisition de points de repères et de connaissances, afin de mieux accompagner tous types de publics (personnes en situation de handicap, en perte d'autonomie, en grande précarité, étudiants, jeunes, personnes de nationalité étrangère, personnes âgées, famille monoparentale...) dans leur accès aux droits.

Pour cela, le Département et l'État à travers le Contrat Local des Solidarités, dans la rédaction de leur fiche action 4, souhaitent pouvoir renforcer les compétences des bénévoles et médiateurs pairs dans l'accès aux droits. Pour cela, il est envisagé de confier la conception et l'animation ainsi que la mobilisation des participants à un prestataire.

Le présent cahier des charges précise les modalités de la prestation souhaitée.

## 1.1 **Le Commande du cahier des charges**

Face aux besoins en formation et aux difficultés de mobilisation des bénévoles et médiateurs pairs sur les dispositifs et le réseau départemental, l'élaboration de sessions de formation est diligentée sur l'ensemble du Département des Hautes-Alpes, pour les bénévoles et les médiateurs pairs.

Deux thématiques doivent être abordées en 2026 :

- **Module 1 : Le rôle du bénévole et la communication autour du bénévolat**
- **Module 2 : Accueil, écoute et analyse de pratiques (+ connaissance des numéros d'urgence)**

## 1.2 **Présentation des financeurs de la prestation**

Le Conseil Départemental, chef de file des politiques sociales, joue un rôle majeur dans la définition, le pilotage et la mise en œuvre des politiques d'aide et d'action sociale, sur son territoire. Il est notamment attaché à promouvoir et faciliter l'accès aux droits pour tous.

L'État s'est lancé depuis le début des années 90, dans des expérimentations pour améliorer l'accès aux droits des citoyens et donc des services publics administratifs dans les zones rurales et les quartiers dits prioritaires.

Le Département et l'État œuvrent ensemble dans cet objectif et ont relancé en 2024 les travaux de construction du schéma départemental d'amélioration et d'accessibilité des services aux publics.

## 1.3 **Les objectifs de la prestation :**

*Les Objectifs stratégiques de la prestation :*

- Améliorer, renforcer ou consolider l'interconnaissance et les compétences des bénévoles et médiateurs pairs sur les professionnels, acteurs et les dispositifs présents sur le territoire des Hautes-Alpes dans les domaines de la solidarité,
- Améliorer, mieux repérer et orienter les publics pour leur accès aux droits et éviter le non-recours aux droits pour les personnes en situation de fragilité et de grande précarité,

*Les objectifs spécifiques liés à la formation :*

- Clarifier le rôle et la place des bénévoles à travers les dispositifs et acteurs existants sur le territoire
- Améliorer la capacité d'écoute et d'accueil des structures

*Le public cible de la formation :*

1. Les bénévoles des associations caritatives, humanitaires, de l'action sociale (hébergement, jeunesse, aide à domicile, entraide...)

2. Les médiateurs pairs ayant un rôle de pair-aidant, en capacité d'utiliser leur vécu personnel et parcours pour contribuer positivement au projet de vie et d'autonomisation des personnes prises en charge et/ou accompagnées, dans toutes les thématiques sociales et de santé.

3. Les structures associatives locales

## 2 Le déroulé de la prestation :

### **2.1 *L'organisation – modalités***

La formation doit être construite en deux sessions comprenant un module sur 2 demi-journées ou 1 journée max par territoire, sur une année.

Elle devra se réaliser sur 3 territoires différents (Nord, Centre et Sud du département), de préférence au sein des associations d'aide alimentaire ou dans les structures d'insertion par l'activité économique ou éventuellement dans d'autres lieux (salle de réunion des communes ou communauté de communes, locaux du prestataires ...) afin de sensibiliser le plus de public concerné, soit 6 sessions. Les sessions devront être réalisées durant un temps spécifique adapté aux bénévoles et médiateurs pairs.

Le prestataire devra réaliser les formations en présentiel uniquement.

Le Conseil Départemental se tiendra à disposition pour fournir la liste des partenaires-participants et s'engagera à inviter aux différents temps de formation.

Nombre estimé de participants : **15 participants par session maximum.**

### **2.2 *Le déroulé pédagogique attendu***

#### **Module 1 : Le rôle du bénévole et la communication autour du bénévolat**

- Compréhension des missions et responsabilités du bénévole.
- Comment valoriser et communiquer sur le bénévolat.

Outils à développer :

- Construire une « journée type » du bénévole.
- Travail collaboratif sur la charte du bénévolat.

#### **Module 2 : Accueil, écoute et analyse de pratiques**

- Les bases des techniques d'accueil et d'écoute active.
- Qu'est-ce que l'analyse de pratiques et pourquoi la proposer au sein des structures ?

Outils à développer :

- Travailler sur les personnes ressources et les numéros d'urgence selon les problématiques rencontrées

Lors de chaque module et session de formation, il est important de maintenir/conserver en transversalité les points suivants :

- Favoriser l'interconnaissance entre acteurs.
- Intégrer la dimension « accès aux droits » dans chaque module
- Sensibiliser les associations aux outils numériques accessibles

### **2.3 *Les modalités pédagogiques attendues***

- Approche participative et interactive
- Alternance entre apports théoriques et mises en situation.
- Supports pédagogiques innovants et adaptés (papier et numérique).
- Évaluation des acquis (questionnaires, échanges collectifs), recueil des attentes des participants, les enjeux identifiés en termes d'accès aux droits pour engager la poursuite vers des ateliers de recherche de pistes d'actions (non inclus dans la présente prestation).

### **2.4 *Les livrables attendus à l'aboutissement du projet***

- Feuille émargement (nom, prénom, mail, téléphone et structure)
- Programme détaillé des formations.
- Supports pédagogiques (papier + numérique).
- Des photos des temps de formation
- Rapport de synthèse post-formation (évaluation, recommandations).

Le projet présenté par le prestataire précisera les ressources affectées (profil des personnes intervenantes, ETP, et modalités d'exécution - calendrier).

Le Prestataire aura en charge de :

- Animation des formations,
- Fourniture des supports,
- Gestion des inscriptions et mobilisation des participants
- Gestion de réservation des lieux de formation et du calendrier

## 2.5 *La durée*

La prestation pourra s'étendre sur l'année 2026.

## 2.6 *Le suivi*

Un bilan annuel sera réalisé entre le 15 octobre et le 15 novembre 2026.

Les chargées de mission du Conseil Départemental des Hautes-Alpes et des services de l'État seront les contacts privilégiés durant l'ensemble de l'exécution de la prestation.

## 3 Les indicateurs :

Des indicateurs de réussite ont été établis :

- Nombre de bénévoles et médiateurs pairs invités et présents
- Nombre de structures invitées, représentées et présentes
- Taux de satisfaction des participants
- Attendus futurs des participants en termes de formation action.

## 4 Le planning prévisionnel :

<b>Dates</b>	<b>Étapes-clés</b>
Diffusion du cahier des charges	5 janvier 2026
Réception des offres	9 février 2026 – 12h
Sélection du prestataire	Avant fin février 2026
Début de la Prestation	1 <sup>er</sup> mars 2026
Bilan de la prestation	À partir du 15 octobre 2026

## 5 Les modalités de dépôt des candidatures

L'appel à manifestation d'intérêt et le dossier de candidature font l'objet d'une publication sur le site internet du Département des Hautes-Alpes : <https://www.hautes-alpes.fr> dans la rubrique actualité.

Les candidats de cet appel à manifestation d'intérêt devront déposer un dossier par voie électronique à l'adresse mail : [css-is@hautes-alpes.fr](mailto:css-is@hautes-alpes.fr) avant 9 février 2026 à 12h.

Les prestataires devront fournir :

- Une proposition technique (contenu, méthodes, calendrier).
- Une proposition financière détaillée.

- CV des formateurs.
- Références et expériences similaires.