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 2027– Décembre 2027

-

SOMMAIRE

1 **Le Cadre général :** 2

1.1 Contexte 2

1.1 Présentation des financeurs de la prestation 3

2 Le Cadre du cahier des charges 4

2.1 Des diagnostics et des études préalables 4

2.2 La commande du cahier des charges 4

Les objectifs sur le court terme : 5

Les objectifs sur le long terme : 5

Le public cible de la formation 6

Le public cible de la journée 6

3. Le déroulé de la prestation : 6

A. la formation sur l'accès aux droits 6

3.1 L'organisation – modalités de la formation 6

3.2 Le déroulé pédagogique attendu de la formation 7

3.4 Les livrables attendus à l'aboutissement du projet de formation 7

3.5 La durée 9

3.6 Le suivi 9

4. Les indicateurs : 9

5. Le planning prévisionnel : 10

6. Les modalités de dépôt des candidatures 10

1 Le Cadre général :

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, en 2022, avec un taux de « non-recours » au minimum vieillesse de 50%, pour le RSA de 34% et pour l'assurance-chômage de 30% [1].

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%[2] 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'assurer la coordination entre les structures d'accueil des usagers et les services instructeurs, de favoriser l'accès au droit et de diminuer le non-recours, notamment en améliorant la capacité du réseau des bénévoles et médiateur pairs, à repérer et orienter les personnes les plus vulnérables.

Pour cela, à l'appui des différents diagnostics réalisés dont le dernier réalisé dans le cadre de l'Observatoire Départemental de la Précarité Alimentaire et des remontées

[1] DREES 2022
[2] baromètre de Mes-Allocs – Janvier 2022

des différentes associations de l'aide alimentaire et solidaire, il parait plus que nécessaire d'«outiller» nos bénévoles afin de renforcer leurs connaissances du secteur social et des partenaires concernant l'accès aux droits, de travailler sur la place et le rôle du bénévole pour 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 acteurs porteurs des différents points d'accueil, en mettant en place une gouvernance locale d'accès aux droits ».

Avoir « accès au droit », c'est pouvoir connaître et faire valoir ses droits et obligations et être aidé dans ses démarches juridiques.

En 2025, une formation semblable a été réalisée par un prestataire. Il s'agit de réitérer cette formation auprès du même public mais en touchant d'autres bénévoles et médiateurs pairs.

1.1 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 social, sur son territoire. Il est notamment attaché à promouvoir et faciliter l'accès aux droits pour tous. Le déploiement des 10 Maisons des Solidarités, lieux d'accueil, de proximité et d'accompagnement a permis, en 2025, d'accueillir 41 800 usagers en MDS, de faire bénéficier 2194 personnes à un accompagnement renforcé vers les droits (accueil social inconditionnel de proximité en MDS) et de répondre à 64488 accueils téléphoniques à travers un éventail de services proposés allant de la petite enfance à la perte d'autonomie.

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. En juillet 2019, les Maisons France Services (MFS) ont vu le jour avec, en 2025 : 16 MFS, 4 antennes et 25 permanences couvrant l'ensemble du territoire des Hautes-Alpes et75 406 usagers accueillis en FS pour 89 710 accompagnements.

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. Un animateur des MFS a également été recruté, en début 2024, pour améliorer l'interconnaissance des professionnels et la coordination des lieux d'accueil.

2 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, familles monoparentales …) 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.

2.1 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 territorial réalisé par HETIS pour la mise en place du pacte des solidarités
- le diagnostic de la précarité alimentaire de juin 2025
- l'enquête de l'UDESS sur l'aide alimentaire de juillet 2025
- le bilan de l'action 4 du CLS (axe 3) sur la formation des bénévoles et médiateurs pairs de l'année 2025 (action portée par le CIBC/CPE).

2.2 La commande du cahier des charges

Face aux besoins en formation, à la méconnaissance des dispositifs et le réseau départemental ainsi qu'aux difficultés de mobilisation des bénévoles et médiateurs pairs, l'élaboration de sessions de formation est diligentée sur l'ensemble du département des Hautes-Alpes pour les bénévoles et les médiateurs pairs ainsi qu'une journée du bénévolat.

La commande dans le cahier des charges est tournée vers :

- l'élaboration d'une formation sur le département des Hautes Alpes pour renforcer les compétences du public cible concernant l'accès aux droits, les compétences sociales et sur les grands principes du bénévolat.

- la construction, la création et l'animation d'un évènement - une journée départementale du bénévolat lors de la journée nationale du bénévolat le 5 décembre, qui sera l'occasion de remercier les bénévoles, de toutes générations, qui font vivre chaque jour la solidarité, la culture, le sport, la santé et maintiennent le lien social dans tous les territoires. Elle devra être tournée vers une réflexion sur les valeurs et la valorisation du bénévolat, sur le partage d'expérience du bénévolat, sur l'inclusion dans le bénévolat, les avantages du bénévolat (à élaborer en lien avec les financeurs).

2.3 : les objectifs de la prestation

Les Objectifs stratégiques :

- 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 dans les domaines de la solidarité
- améliorer, mieux repérer et orienter les publics pour leur accès aux droits et évaluer et éviter le non-recours aux droits pour les personnes en situation de fragilité et de grande précarité
- permettre une meilleure orientation des publics pour leur accès aux droits
- valoriser les missions et l'engagement des bénévoles
- permettre de faire connaitre le bénévolat et d'agrandir l'engagement bénévole des hauts-alpins.

Les objectifs sur le court terme :

- Former au repérage des publics en rupture potentielle, à l'évaluation simple du non-recours et éviter les mauvaises orientations
- Renforcer leurs connaissances concernant l'accès aux droits, les compétences sociales, en se basant sur les grands principes et la place du bénévole dans l'accès au droit
- Organiser une journée départementale autour du bénévolat le 5 décembre 2027

Les objectifs sur le long terme :

- Connaitre et savoir définir les champs de compétences de chaque partenaire
- Savoir orienter les usagers vers le bon interlocuteur / partenaire
- Faciliter la démarche des usagers et permettre de déployer des leviers d'action afin d'éviter le non-recours
- Permettre l'engagement de nouveaux bénévoles dans les associations : jeunes élèves, retraités, public en insertion, tout public …

Le public cible de la formation

- Les bénévoles des associations caritatives, humanitaires, de l'action sociale (hébergement, jeunesse, aide à domicile, entraide…)
- 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.
- Les structures associatives locales

Le public cible de la journée

- Les bénévoles des associations caritatives, humanitaires, de l'action sociale (hébergement, jeunesse, aide à domicile, entraide…)
- 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.
- Les structures associatives locales
- Le tout public

3. Le déroulé de la prestation :

A. la formation sur l'accès aux droits

3.1 L'organisation – modalités de la formation

La formation doit être construite en une session comprenant un ou deux modules maximum (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 tels salle de réunion des communes, locaux du prestataire…. afin de sensibiliser le plus de public concerné. Ces dernières devront être réalisées durant un temps spécifique adapté aux bénévoles et médiateurs pairs. Elle devra se réaliser deux fois dans l'année : au printemps et à l'automne 2027, soit 6 sessions.

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 co-inviter aux différents temps de formation.

Nombre estimé de participants : 15 par session maximum

Le prestataire s'engage à cibler, inviter et solliciter le public à se former et à trouver les salles de formation.

3.2 Le déroulé pédagogique attendu de la formation

La formation devra comprendre :

- Une partie « culture commune et partagée » sur les généralités de l'accès aux droits, les différentes formes de non-recours et les grands principes du bénévolat ;
- Une partie « interconnaissance » avec la présentation des missions, des publics accompagnés et des compétences sociales de tous les acteurs d'un territoire liés à l'accès aux droits : Maisons des Solidarités, France Services, CPTS, MLJ, Cap Emploi, ….
- Une partie sur « l'aide au repérage » : pour identifier l'ensemble des publics en potentiel rupture, en situation de précarité ou de grandes fragilités ; pour évaluer (1er niveau) les situations de non-recours
- Une partie sur « l'orientation des publics » : vers qui ? comment accompagner vers ? comment recueillir l'adhésion de la personne pour accompagner l'orienter vers ?

Cette formation devra s'appuyer sur des situations concrètes apportées ou non par les participants.
Elle devra être dynamique, avec des supports innovants et adaptés aux publics en formation.

Le prestataire s'engage à solliciter les partenaires présents sur le territoire en amont des sessions de formation pour convenir de leur participation.

Ces temps de formation devront également permettre de recueillir les 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).

Lors de chaque module et session, 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

3.3 Les modalités pédagogiques attendues de la formation

- 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)

3.4 Les livrables attendus à l'aboutissement du projet de formation

- feuille émargement (nom, prénom, mail, téléphone et structure)

- programme détaillé des formations
- supports pédagogiques de formation
- 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 intervenants, ETP, et modalités d'exécution - calendrier).

Le prestataire aura en charge :
- l'animation des formations
- la fourniture des supports
- la gestion des inscriptions et mobilisation des participants
- la gestion de réservation des lieux de formation et du calendrier

B. la journée du bénévole

La **Journée mondiale du bénévolat** (officiellement appelée Journée internationale des volontaires) a lieu chaque année le 5 décembre.
Instaurée par l'Assemblée générale des Nations Unies en 1985, cette journée a pour objectifs de :

- **Célébrer et remercier** les millions de bénévoles et volontaires qui s'engagent au quotidien dans les associations, le sport, la culture, la santé et la solidarité.
- **Mettre en lumière** l'impact de l'engagement gratuit et désintéressé pour le bien de la société.
- **Sensibiliser** le public et encourager de nouvelles personnes (y compris les entreprises et les jeunes) à passer à l'action.

En France, elle donne lieu à diverses initiatives, des webinaires, des campagnes de valorisation (comme avec le portail JeVeuxAider.gouv.fr) et des actions portées par des réseaux comme France Bénévolat ou Tous Bénévoles.

Il est demandé au prestataire d'organiser une journée départementale du bénévolat sur les Hautes-Alpes à cette date – 5/12/2027 (ou aux alentours). Il devra la construire, la créer et l'animer sur une journée. La demande de salle devra être vue avec le Département et les services de l'État et sera prise en charge dans le cadre du Contrat Local des Solidarités (hors montant de la prestation).

Elle devra comporter des animations dynamiques et un temps spécifique de valorisation des bénévoles ainsi qu'un espace de convivialité. Elle devra permettre la présentation des structures bénévoles, l'échange avec le grand public, le recueil des nouveaux engagements. Un espace spécifique « jeunes » devra être pensé avec l'aide de l'éducation nationale. Un jeu de découverte du bénévolat pourra être un plus à créer ou à se procurer afin d'animer cette journée.

Les livrables attendus :
- un projet de communication : flyer, affiche, … de l'événement (le CLS prendra en charge l'impression des supports)

- la mobilisation et l'émargement des participants animateurs programme détaillé des formations
- les supports pédagogiques de la journée
- des photos durant l'événement
- un rapport de synthèse de la journée

3.5 La durée

La prestation pourra s'étendre sur l'année 2027.

3.6 Le suivi

Un bilan annuel sera réalisé entre le 15 octobre et le 15 novembre 2027 pour la formation et après le 5 décembre pour la journée.

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.

4. Les indicateurs :

Des indicateurs de réussite ont été établis :

Pour la formation :
- Nombre de bénévoles et médiateurs pairs invités et présents
- Nombre de structures invitées, représentées et présentes
- Nombre de partenaires présents aux formations ou sollicités ou représentés
- Taux de satisfaction des participants
- Attendus futurs des participants en termes de formation action

Pour la journée :
- Nombre de bénévoles et médiateurs pairs invités et présents
- Nombre de structures invitées, représentées et présentes
- Nombre de partenaires présents
- Taux de satisfaction des participants
- Nombre de personnes souhaitant s'engager dans le bénévolat
- Nombre de stands
- Nombre de personnes présentes à la journée et typologie de public

5. Le planning prévisionnel :

Dates	Étapes-clés
Lancement du cahier des charges	09/11/26
Retour des candidats	11/01/27
Choix du prestataire	Fin janvier 2027
Début prestation	1er mars 2027
Bilan de la prestation	À partir du 15 octobre 2027

6. 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, ainsi que sur le site de la Préfecture.

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 avant 11 janvier 2027 à 17h30.

Les prestataires devront fournir :
- une proposition technique (contenu, méthodes, calendrier)
- une proposition financière détaillée
- le CV des formateurs
- références et expériences similaires ;