

France Stratégie 20 avenue de Ségur Paris 7 Salle 2115

**PROPOSITIONS DE #LEPLUSIMPORTANT MISES EN DISCUSSION DANS LES
TABLES RONDES
EVENEMENT DU 13 AVRIL 2018**

Table 1 : Financer l'accès à la formation professionnelle des travailleurs des plateformes

1. Favoriser l'accès à la formation des travailleurs des plateformes en **alignant les obligations des plateformes en matière de formation sur celles du droit commun** ("1% formation", dont 20% versés au CPF)
13. Faire **abonder par l'Etat les CPF** des travailleurs collaboratifs afin de favoriser leur **accès à des formations transverses** et notamment celles facilitant les transitions professionnelles dans un contexte de disruptions technologiques (ex. robots, véhicules autonomes) et lancer un appel d'offres public pour accélérer le déploiement d'offre de formations ciblées sur ces besoins

Table 2 : La reconnaissance / signalisation / portabilité des compétences par voie formelle ou notation individuelle

11. Assurer l'**accès et la portabilité des données numériques personnelles et réputationnelles** (portabilité de la réputation et de la confiance) des travailleurs de plateformes (ex. historique des prestations, notations) lisible par l'homme et la machine, au sein d'une "musette numérique" (FING)
12. Développer des **certificats numériques** permettant aux travailleurs des plateformes, au-delà de la VAE, de **valider** et de **faire reconnaître des compétences** (savoir, savoir-faire et savoir être), avec des référentiels de compétences adaptés, des protocoles de tests pour les évaluer et certifier, et des modules correspondants de formation

Table 3 : les plateformes comme levier d'insertion professionnelle et d'inclusion sociale

15. Développer **sous condition l'orientation par le service public de l'emploi** vers les plateformes socialement responsables et faciliter l'intermédiation en temps réel sur les opportunités d'activité temporaire offertes par les plateformes pour les demandeurs d'emploi

- 16.** Favoriser l'**expérimentation de plateformes collaboratives d'insertion**, via appels à projets publics financés par l'Etat ou les collectivités locales avec une prise en charge par l'Etat du financement de l'accompagnement socio professionnel pour les personnes éloignées de l'emploi

Table 4 : les besoins de formation des travailleurs des plateformes

Cette table vise à questionner les priorités des besoins de formation des travailleurs des plateformes entre :

- Ce qui relève à la limite de l'information sur l'environnement des plateformes et du travail indépendant : savoir généraux
- Ce qui relève la formation à l'entrepreneuriat (taches de gestion, administratives...) : savoir-faire plus transversaux
- Ce qui relève de l'entretien / amélioration de compétences spécifiques à l'activité qu'ont choisi les travailleurs : savoir-faire technique
- Ce qui relève de la capacité à se réorienter, se reconvertir, se former au-delà de son champ professionnel initial »

Le lien vers le rapport et les propositions détaillées est ici :

<https://leplusimportant.org/2018/02/08/le-developpement-professionnel-et-la-protection-sociale-des-travailleurs-des-plateformes-numeriques/>

SÉMINAIRE

Favoriser le développement professionnel des travailleurs des plateformes numériques

COMPTE RENDU DE LA SÉANCE

Vendredi 13 avril 2018

Quels sont les besoins des travailleurs des plateformes en matière de formation professionnelle ? Comment faire en sorte qu'ils aient un meilleur accès à des formations financées ? Qu'ils puissent faire valoir sur l'ensemble du marché du travail les compétences qu'ils ont acquises via leurs activités sur des plateformes ? Comment faire des plateformes des acteurs de l'insertion professionnelle et de l'inclusion sociale ?

Autant de questions qui ont été discutées le 13 avril 2018 lors d'ateliers réunissant, à France Stratégie, les membres du réseau Sharers & Workers dans un format visant à susciter un dialogue concret mais informel entre des plateformes numériques, des représentants de travailleurs indépendants, des représentants syndicaux, des experts et des acteurs publics. Fidèle à la démarche expérimentée par le passé (voir [ici](#)), nous avons mis en débat des propositions, émises par le think et action tank [#Leplusimportant](#) qui a ainsi pu prolonger les échanges menés avec les acteurs dans le cadre de la préparation de son rapport « [Favoriser le développement professionnel des travailleurs des plateformes numériques](#) », paru en février 2018.

L'atelier a rassemblé une cinquantaine d'acteurs d'horizons très divers¹, tous parties prenantes de l'économie des plateformes et a été conclu par Gilles de Margerie, Commissaire général de France Stratégie, et Mounir Mahjoubi, Ministre en charge du Secrétariat d'État chargé du Numérique. De cette matinée sont ressortis des questionnements, pistes de mises en œuvre et alternatives concrètes, dont cette synthèse propose quelques éléments saillants².

1. Ont participé des personnes issues des organisations suivantes : AEF, ASTREES, BPI group, Centre Inffo, CFDT, CFE-CGC, CFTC, CG Scop, CGT, Coopaname, CPME, Deliveroo, Entreprise & Société, Fondation de France, France Stratégie, Happy Dev, Humanis, IFSTTAR, INTEFP, IRES, La Poste, Lulu dans ma rue, OCDE, Openclassroom, ORSE, Sciences-Po, SCP VTC, Stuart, Territoires Humains, Think Lab entreprise, TUAC, Uber, Vit-On-Job. Ce document n'engage pas ces organisations et demeure de l'entière responsabilité des auteurs.
2. Pour une restitution plus complète des différents ateliers voir [ici](#).

Le fruit de ces ateliers pourra nourrir les discussions parlementaires en cours sur le projet de loi pour la Liberté de choisir son avenir professionnel et, au-delà, les futurs « États Généraux du numérique » annoncés fin mai par le secrétaire d'État au Numérique, dans le cadre d'une réflexion plus globale sur une économie des plateformes économiquement efficiente et socialement responsable.

QUELS BESOINS DE FORMATION POUR LES TRAVAILLEURS DES PLATEFORMES ?

Les besoins sont à penser dans une logique de parcours, en fonction des différentes étapes que le travailleur des plateformes peut rencontrer : du démarrage d'une activité, à la gestion de son entreprise, en passant par l'évolution des compétences professionnelles techniques, ou encore la reconversion professionnelle. Ces besoins sont communs à tous les indépendants ; mais pour beaucoup de travailleurs des plateformes, l'accompagnement dans les démarches administratives pour démarrer une activité ou pour acquérir une « capacité » professionnelle, est un besoin plus prégnant que le contenu même de la formation nécessaire pour exercer l'activité. Les besoins sont à décliner selon le niveau de qualification préalable du travailleur et de l'activité associée à la plateforme, certains pouvant relever de prérequis plus ou moins généraux, notamment pour les personnes peu qualifiées : du permis de conduire à la connaissance de contraintes réglementaires sectorielles, voire dans certains cas des compétences génériques telles que la lecture ou l'écriture. L'univers des plateformes est par ailleurs évolutif et mouvant. Apprendre à y évoluer et à se transformer, nécessite, au-delà des formations classiques, des formes d'apprentissage entre pairs et une socialité professionnelle. Cela implique aussi des formats d'apprentissage adaptés à des travailleurs très isolés et à l'activité souvent fractionnée dans le temps, ce qui renforce le besoin d'une médiation collective.

LE FINANCEMENT ET L'ACCÈS AUX FORMATIONS, NERF DE LA GUERRE

L'accès des travailleurs des plateformes aux canaux de la formation professionnelle mutualisée est très limité. En cause notamment la méconnaissance de leurs droits acquis et des organismes financeurs. Priorité doit être donnée au renforcement de l'information et de l'accompagnement de ces travailleurs, y compris par les plateformes, pour que les droits puissent être mobilisés.

L'enjeu est aussi d'amener la plupart des plateformes à investir davantage dans la formation des travailleurs qu'elles intermédièrent. #Leplusimportant suggère d'y remédier en rapprochant les droits de ces indépendants de ceux des salariés, via une contribution « unique » applicable à toutes les plateformes (par exemple de 1% des prestations versées). Des risques de distorsions existent cependant : entre travailleurs d'une part, dont les niveaux de tarification et de revenus varient fortement selon le type d'activité ; entre plateformes d'autre part, certaines faisant déjà un effort notable de formation. La possibilité de déduire de cette contribution les dépenses de formation que la plateforme assure directement pourrait atténuer ces distorsions, mais nécessiterait un dispositif administratif complexe pour faire respecter l'obligation. La possibilité que l'État abonde par ailleurs spécifiquement les CPF des travailleurs



des plateformes, pour faciliter leurs évolutions professionnelles vers d'autres formes d'emploi est une piste à expertiser. La question du financement de la formation professionnelle est à inscrire dans une réflexion plus globale sur la participation des plateformes à l'effort collectif (notamment en matière de fiscalité) et à la fixation des rémunérations (prix minima par exemple).

FAIRE VOIR ET FAIRE VALOIR SES COMPÉTENCES QUAND ON EST TRAVAILLEUR DES PLATEFORMES

Dans un univers des plateformes où la « réputation » joue un rôle majeur, un enjeu important des travailleurs est de pouvoir valoriser et faire reconnaître les compétences acquises/mises en œuvre dans le cadre des plateformes. La formalisation de certaines compétences acquises via les plateformes, par le biais de **certifications numériques**, apparaît comme une piste prometteuse ; même si construire et faire reconnaître des certificats pour partie sur des compétences comportementales, très subjectives par nature, peut s'avérer compliqué en dehors de tout référentiel métier.

#Leplusimportant propose aussi de renforcer la capacité des travailleurs des plateformes à «disposer de leur capital réputation » immatériel, au travers d'une **portabilité des données numériques personnelles et réputationnelles**. Une distinction doit être opérée entre (1) **les données personnelles** fournies par la personne à la plateforme relevant du RGPD, (2) **les données d'expérience/métier**, renvoyant à la question de la qualification professionnelle et pour lesquelles il serait possible de s'appuyer sur des référentiels de compétences européens, (3) et **les données de notation et de réputation**, sujettes à de nombreux biais. Si un effort « pédagogique » auprès des clients, en vue de les sensibiliser à l'impact de leur évaluation sur les travailleurs, est nécessaire, davantage de transparence de la part des plateformes sur les données personnelles et les critères de notation est essentiel. Il faut également dépasser la seule organisation de la portabilité de la notation « individuelle » du travailleur et de donner consistance aux actions collectives en matière de données.

QUEL RÔLE POSSIBLE DES PLATEFORMES COMME ACTEURS DE L'INSERTION PROFESSIONNELLE ET SOCIALE ?

Au-delà des outils permettant l'accès à la formation, la portabilité et la reconnaissance des compétences, se pose la question du rôle que peuvent jouer les plateformes pour faciliter l'insertion professionnelle et l'inclusion sociale des travailleurs dans le temps.

#Leplusimportant propose de faciliter l'orientation, par les services publics de l'emploi (SPE), des demandeurs d'emplois vers des plateformes labellisées « socialement responsables », reconnues ainsi comme acteurs d'insertion ou retour à l'emploi. Les plateformes ouvrent en effet des opportunités inédites d'activité et l'articulation avec le SPE est à consolider. Sans d'emblée développer des labels, il y aurait matière à encourager des pratiques d'auto-régulation collective « socialement responsables », en favorisant



des expérimentations dans un schéma de gouvernance ouverte et partagée (associant les travailleurs concernés, les partenaires sociaux, etc.). Il faut aussi veiller à réfléchir en termes de droits rattachés à la personne plutôt qu'aux activités réalisées sur des plateformes.

#Leplusimportant propose aussi de favoriser l'expérimentation de plateformes collaboratives d'insertion. Les débats ont souligné qu'il y a là une opportunité nouvelle, illustrée par une plateforme comme *Lulu dans ma rue*. Les encourager peut passer par la reconnaissance du statut d'entreprise d'insertion économique au-delà des relations salariées ou par l'utilisation de clauses sociales d'insertion dans les marchés publics.

CONCLUSION ET PERSPECTIVES

L'économie des plateformes, largement *terra incognita* il y a encore peu de temps, se trouve chaque jour davantage au centre d'évolutions allant dans le sens d'une réglementation des activités de ces dernières, ainsi que l'a rappelé M. Mahjoubi en clôture. Autorégulation, réglementation et dialogue social constituent sans doute les différentes pièces d'un même puzzle à assembler, celui d'une économie de plateforme à la fois « financièrement soutenable, techniquement innovante et socialement responsable ».

Au-delà de l'attention portée à ces nouveaux acteurs économiques que sont les plateformes, et aux travailleurs qu'ils intermédiennent, les débats du 13 avril ont vocation à s'inscrire dans la réflexion plus large et globale initiée en France sur la capacité à aller vers un cadre universel de droits et cotisations applicable à toutes les formes de travail, à même de redéfinir l'ambition collective, la capacité à financer et assurer une sécurité sociale globale.

Par les exercices successifs de discussion qu'ils organisent et qui ont vocation à se poursuivre, Sharers & Workers et France Stratégie visent à poser les bases d'un « observatoire partagé » des réalités de travail sur les plateformes, lieu d'expérimentation et d'échange sur les pratiques à l'œuvre dans les plateformes numériques, mais aussi de dialogue social et professionnel entre des acteurs peu enclins à s'appuyer sur les instances traditionnelles (branches, syndicats et organisation patronales).

Rédacteurs

Odile CHAGNY, Sharers & Workers ;

Antoine NABOULET, France Stratégie ;

Nathalie BASSALER et Mathias DUFOUR, pour #Leplusimportant



Synthèse des débats des tables rondes

Table ronde 1 : Financer l'accès à la formation professionnelle des travailleurs des plateformes (propositions #1 et #13)

Les discussions de la table 1 ont porté sur deux propositions de #Leplusimportant visant à rapprocher les droits des travailleurs des plateformes, quels que soient leurs statuts, de ceux des salariés en matière de formation. Les propositions visent à compléter le chapitre du code du travail consacré à la responsabilité sociale des plateformes prises au sein de la l'article 60 de la loi El Kohmri, c'est-à-dire celles qui déterminent les caractéristiques de la prestation de service fournie ou du bien vendu et fixent son prix :

- En introduisant une obligation pour les plateformes de contribuer à la formation professionnelle des travailleurs, à hauteur de 1%¹ minimum du total des prestations payées aux travailleurs. Etant entendu qu'au titre du 1%, il serait comptabilisé la prise en charge de la contribution à la formation professionnelle déjà prévue par la loi El Khomri (proposition #1).
- En prévoyant d'alimenter à hauteur de 20% du montant obtenu le compte personnel de formation (CPF) de chaque travailleur, proratisé en fonction du temps de travail passé (ou du chiffre d'affaires réalisé, selon les modalités de l'activité) avec la plateforme ; (proposition #1).
- En précisant que cette obligation s'applique quel que soit le statut du travailleur et n'emporte pas de conséquence sur la qualification de la relation de travail (#proposition 1).
- En faisant **abonder par l'Etat les CPF** des travailleurs collaboratifs, afin de favoriser leur **accès à des formations transverses** et notamment celles facilitant les transitions professionnelles vers des secteurs ou filières où existent des emplois non pourvus (proposition #13)
- En prévoyant le lancement d'un appel d'offres public de formations ciblées sur les transitions professionnelles, de façon à accélérer le développement d'une offre répondant aux besoins spécifiques de ces travailleurs. (proposition #13)

Le financement de la formation professionnelle des travailleurs des plateformes

La proposition d'une contribution minimale pour la formation des travailleurs applicable à l'ensemble des plateformes, a ouvert le débat sur trois types de questionnements : l'opportunité d'aligner la contribution sur celle du droit commun pour les employeurs, à un taux unique ; les modalités de réalisation de cette contribution (entre abondement du CPF, versement à des organismes collecteurs, ou mise en place d'actions de formation sous la responsabilité des plateformes) ; les modalités éventuelles de collecte de la contribution.

- **Le principe d'une contribution minimale unique.** Certains participants ont d'abord fait ressortir l'intérêt qu'il y aurait à **ne pas réserver ce nouveau droit uniquement aux travailleurs des plateformes**, de nombreux indépendants peu qualifiés faisant face à un manque d'accès à la formation, alors même qu'il existe une contribution sociale de 0,2% du chiffre d'affaires destinée au financement de la formation des indépendants.
- Si le principe d'une contribution minimale des plateformes ne soulève pas forcément d'objection, son application a fait débat, sachant qu'elle pourrait nécessiter un arsenal juridique important et à préciser pour le faire respecter.

¹ #Leplusimportant a ramené ce taux à 0,5% dans la version révisée de son rapport (à paraître prochainement).

- L'application d'un **taux unique de 1%**, identique à celui de l'ensemble des salariés, sur les sommes versées aux travailleurs des plateformes est apparue à certains participants comme **posant question au regard de la diversité des plateformes** concernées. A un même chiffre d'affaires correspondent en effet des montants de revenus très différents pour les travailleurs selon les plateformes, les coûts fixes étant par exemple très élevés pour un chauffeur VTC, très faibles pour un livreur à vélo. Derrière l'uniformité du 1%, cela conduirait donc à des situations différenciées entre travailleurs des plateformes. Une contribution uniforme pourrait en outre pénaliser les plateformes qui versent des commissions relativement élevées pour garantir une rémunération correcte tout en investissant par ailleurs dans l'accompagnement des travailleurs (comme par exemple Lulu dans ma rue) même si ces dépenses d'accompagnement pourraient précisément être déduites de la contribution de 1%.
- Une modulation de la contribution en fonction de caractéristiques des travailleurs et /ou plateformes est une alternative qui apparaît difficile à mettre en œuvre faute de savoir quels critères seraient pertinents (la qualification des travailleurs ? l'appartenance de la plateforme à un statut d'ESS ?).
- Certains participants ont ainsi fait ressortir l'intérêt d'adosser la question du financement de la formation professionnelle et des rémunérations à une **réflexion plus large sur la fixation des prix** (voir sur ce point les propositions portées par les syndicats VTC, ainsi que la proposition #3 de Leplusimportant). Certains participants ont ainsi souligné les risques, en l'absence de mécanisme assurant une rémunération minimum sous une forme ou une autre et de fixation des commissions par les plateformes, que cette contribution soit pour tout ou partie déduite des commissions versées aux travailleurs et se traduise par une réduction de leur rémunération.
- Inversement, il a été rappelé que s'agissant d'une population en moyenne moins qualifiée que le reste de la population active, y compris que le reste des travailleurs indépendants, et de surcroît plus soumise aux risques d'obsolescence des compétences car évoluant dans un univers très marqué par les disruptions technologiques, l'accès à la formation professionnelle était un enjeu majeur.
- **Que peut recouvrir cette obligation de contribution à la formation ?** La proposition de #Leplusimportant consiste à laisser les plateformes décider de l'allocation des fonds concernés, dans la mesure où il s'agit de développer les compétences liées à l'activité de la plateforme, les compétences « transversales » pouvant à l'inverse relever d'un financement par la collectivité. Si le seuil de 1% n'est pas atteint, elles abonderaient les CPF des travailleurs au prorata de leurs contribution. **L'opportunité de déduire les dépenses de formation effectuées par les plateformes du montant à prélever a été mise en question.** De nombreuses plateformes ont une faible incitation à former elles-mêmes, car elles ne peuvent pas pleinement s'approprier le bénéfice des compétences acquises du fait de la forte mobilité des travailleurs sur plateformes. Pour ne pas dépendre de ces dépenses qu'il faudrait par ailleurs contrôler (qui vérifie que les dépenses des plateformes sont inférieures à 1% et le calcule le reliquat à verser ?), une alternative envisagée est de collecter cette contribution, mais se pose alors la question de l'organisme en charge de la collecte et de la gestion des dépenses (pertinence peu évidente d'un organisme ad-hoc pour les travailleurs des plateformes ?). Une autre alternative envisagée est de la verser en totalité sur le CPF.

Information et accompagnement

Un consensus assez large s'est dégagé en faveur de la nécessité de renforcer l'information et l'accompagnement.

- Plusieurs acteurs ont souligné la nécessité d'informer les travailleurs de leur droit à la formation et des mécanismes existant. Actuellement, les travailleurs indépendants savent à peine dans quelles mesure ils cotisent déjà pour cela, et connaissent encore plus rarement les droits à formation auxquels ils ont ainsi accès. Lorsqu'ils ont, notamment les plus qualifiés, besoin de se former à un outil, ils le font souvent sur leurs propres ressources. Les plateformes pourraient ainsi avoir une obligation d'information quant aux droits existants.
- Il y a eu également consensus sur le fait qu'un dispositif d'accompagnement est nécessaire pour que les travailleurs des plateformes puissent accéder à une formation les aidant dans leur évolution professionnelle. Ce sont toujours les travailleurs peu qualifiés, qui sont le moins à même de se repérer dans l'offre de formation et de se projeter dans une formation.
- Les discussions ont soulevé la question du financement de ces dispositifs, qui devra probablement provenir des contributions attendues des plateformes.

Abondement du CPF par l'Etat, pour financer des formations transversales, facilitant les parcours à la sortie des plateformes

Certains participants ont soulevé la question de la capacité financière de l'Etat à fournir cet effort dans la conjoncture budgétaire actuelle. Par ailleurs, cet abondement aurait-il lieu à la création du CPF ou au moment de l'usage de ce dernier pour se former ? Dans le cas où tout ou partie de la contribution unique de 1% serait versée sur le CPF, un mécanisme d'abondement complémentaire par l'Etat différencié selon les profils pourrait être plus approprié pour rétablir une certaine équité (certains indépendants des plateformes/gig workers sont très qualifiés), et serait plus en ligne avec le traitement des salariés. Le principe d'un abondement différencié selon le niveau de qualification existe: s'applique-t-il aux indépendants ?

Participants à la table : Centre Inffo, CFTD, Deliveroo, France Stratégie, Happy Dev, INTEFP, La Poste, #Leplusimportant, Lulu dans ma rue, OCDE, ORSE, SCP VTC, STUART.

Synthèse des débats des tables rondes

Table ronde 2 : La reconnaissance / signalisation / portabilité des compétences par voie formelle ou notation individuelle

Les discussions de cette table ont porté sur deux propositions de la note axées sur l'inscription des travailleurs des plateformes dans des parcours professionnels à même de valoriser et faire reconnaître les compétences acquises/mises en œuvre dans le cadre des plateformes :

- En **objectivant** les différents types de compétence mises en œuvre dans le cadre du travail pour les plateformes, en encourageant une démarche de **certification numérique** visant à permettre aux travailleurs des plateformes, au-delà de la VAE (déjà prévue par la loi El Khomri), de **valider et faire reconnaître des compétences** (savoir, savoir-faire et savoir être), avec des référentiels de compétences adaptés, des protocoles de tests pour les évaluer et certifier, et des modules correspondants de formation (#Proposition 11);
- En renforçant la capacité des travailleurs des plateformes à « posséder leur capital réputation » immatériel, au travers d'une **portabilité des données numériques personnelles et réputationnelles** intégrées au sein d'une « musette numérique » du type de celle proposées par la FING, tout en réduisant au maximum les biais et dangers potentiels pouvant en découler, au travers d'une transparence accrue de la part des plateformes sur les données personnelles et les critères de notation, ainsi qu'un encadrement strict de l'accès de tiers à ces données (#Proposition 12).

Les débats

S'agissant de la **portabilité des données personnelles et réputationnelles**, les débats ont soulevé principalement quatre pistes d'approfondissement:

- La nécessité de clarifier les différents types de données, et en particulier de distinguer entre: (1) **les données personnelles** - fournies par la personne à la plateforme et relevant du RGPD, (2) **les données d'expérience**, renvoyant à la question de la qualification professionnelle et pour lesquelles il serait possible de s'appuyer sur des référentiels de compétences européens, et (3) **les données de notation et de réputation**, potentiellement sujettes à de nombreux biais (plasticité du vote, subjectivité, chantage, biais algorithmiques, etc.). Les participants ont souligné le besoin d'un effort pédagogique auprès des clients, en vue de les sensibiliser à l'impact de leur évaluation sur les travailleurs.
- La capacité de développer un système normatif a été débattue, quelques participants mettant en avant les risques de contournement et de judiciarisation de la portabilité des données ou encore les risques de surveillance pour les utilisateurs, les autres soulignant l'opportunité de raisonner plutôt en système de compétences ouvertes (sur le modèle de recommandation de LinkedIn), plutôt que de normes, du moins pour les données d'expérience/ de qualification professionnelle.
- Le besoin de tenir compte de la dimension collective des données, de dépasser de la seule organisation de la portabilité de la notation « individuelle » du travailleur et de donner consistance aux actions collectives en matière de données a été souligné. L'approche de la notation est en effet individuelle, alors que l'on a affaire à des collectifs de travail.
- Enfin, la nécessité d'imposer davantage de transparence de la part des plateformes sur les données personnelles et les critères de notation a été reconnue comme essentielle. Les participants ont aussi mis en avant l'opportunité de développer des systèmes de modération sur les conflits (qui d'ailleurs commencent à se mettre en place dans certaines plateformes),

d'organiser des mécanismes précis d'accès aux données, au travers par exemple des comités de représentations des travailleurs des plateformes.

S'agissant du développement de la **certification numérique en vue de valider et faire reconnaître les compétences**, au-delà d'un accord assez large sur l'orientation générale de la proposition, les débats ont permis de soulever plusieurs points :

- L'entrée par les compétences plutôt que par les métiers privilégiée par #Leplusimportant, pour notamment tenir compte de la pluriactivité et des parcours/trajectoires pour une partie des travailleurs des plateformes n'a pas fait consensus. Certains participants ont évoqué la difficulté d'une valorisation des compétences en dehors d'un référentiel métier, d'autres ont mis plutôt en avant l'importance, pour les individus, de leurs parcours et de la transférabilité des compétences.
- La difficulté de monter des référentiels sur les compétences comportementales, très subjectives, a été soulignée.
- Certains participants ont insisté sur la prise en compte, dans l'approche des parcours et des trajectoires, de la diversité des aspirations (désir d'indépendance).
- Les participants se sont également interrogés sur les conséquences en termes d'accompagnement d'une logique centrée sur les compétences, la multiplicité des parcours et la volonté de personnalisation renforçant en quelque sorte le besoin d'accompagnement. Comment guider les travailleurs dans leurs parcours professionnels ? Quels rôles des plateformes, de Pole Emploi, d'acteurs tiers comme les CAE ?

Participants à la table : Astrées, BPI group, Coopaname, CGT, CPME, Entreprise & Société, France Stratégie, Happy Dev, Humanis, #Leplusimportant, Lulu dans ma rue, Think Lab entreprise, Territoires Humains.

Table ronde 3 : les plateformes comme levier d'insertion professionnelle et d'inclusion sociale (propositions #15 et #16)

Les discussions de cette table ont porté sur deux propositions de la note visant à permettre un accès mieux informé des travailleurs sur les plateformes numériques, relevant pour la première d'une logique d'articulation avec le service public de l'emploi (SPE), pour la seconde d'une logique d'expérimentation en matière d'insertion :

- En facilitant l'**orientation** des demandeurs d'emploi par le SPE vers les plateformes, tout en prévoyant un certain nombre de **garde fous** : limitation de l'orientation vers des plateformes labellisées « **socialement responsables** », pas d'assimilation de l'activité sur les plateformes à une « **offre raisonnable** » d'emploi, possibilité pour les demandeurs d'emploi de continuer à bénéficier de l'**accompagnement** du SPE, notamment en termes de suivi individualisé et d'accès aux formations (proposition #15).
- En facilitant l'intermédiation en temps réel, notamment par le biais du SPE, sur les opportunités d'activité temporaire offertes par les plateformes. Il s'agirait en particulier de développer des outils d'intermédiation du type « place de marché » centrés sur les activités temporaires en direct ou en partenariat avec des acteurs comme « Vit-On-Job » (proposition #15).
- En favorisant l'expérimentation de **plateformes collaboratives d'insertion**, telles que proposée par *Lulu dans ma rue*. Il s'agit de mettre la capacité des plateformes au service des personnes les plus démunies, en adaptant l'emploi à leurs compétences. Cette expérimentation peut passer :
 - (1) par le lancement d'**appels à projets publics** (par l'Etat, les collectivités locales et/ou Pôle Emploi) d'expérimentation de plateformes collaboratives d'insertion incluant un financement par l'Etat de l'accompagnement socio-professionnel pour les personnes éloignées de l'emploi,
 - (2) L'ouverture de l'insertion par l'activité économique dans le code du travail (L/ 5132-1) à d'autres formes d'emploi que le salariat ;
 - (3) L'extension de l'éligibilité aux aides versées pour la création d'emploi dans le cadre des plans de revitalisation, à la création d'une activité indépendante ;
 - (4) L'augmentation du montant global des subventions allouées par l'Etat au secteur de l'IAE.

Les débats

S'agissant de l'orientation par le **SPE vers des plateformes labellisées** socialement responsables, les débats ont permis d'enrichir, compléter et discuter les propositions dans quatre directions:

- Les participants ont reconnu de **façon assez largement partagée** que les plateformes et le nouveau mode d'intermédiation qu'elles autorisaient pouvaient constituer une **opportunité en matière d'insertion**. La nécessité de tenir compte des aspirations (notamment à être indépendant) et de réfléchir en termes de droit rattaché à la personne, plutôt que de droits rattachés à l'exercice d'une activité dans le cadre d'une plateforme ont été soulignées.
- L'articulation avec le SPE existant dans les faits déjà pour de nombreux travailleurs des plateformes, il serait opportun de préciser le type d'accompagnement.

- S'agissant du label « plateforme socialement responsable » , plusieurs participants ont mis en avant l'opportunité qu'il y aurait à développer des expérimentations, sur une période de temps limitée en vue de créer des dispositifs de régulation susceptibles de proposer à terme des adaptations de la loi, avec une attention particulière s'insérer dans un schéma de gouvernance ouverte et partagée (via l'association des travailleurs concernés, des partenaires sociaux, etc.)

S'agissant de l'expérimentation de **plateformes d'insertion**, les débats ont permis d'enrichir, compléter et discuter les propositions dans principalement trois directions:

- Un assez large accord s'est dégagé pour reconnaître l'intérêt d'étendre la définition de l'insertion économique au-delà de l'emploi salarié.
- Une proposition concrète a été formulée pour accélérer l'expérimentation de ces plateformes d'insertion : la mobilisation des clauses sociales d'insertion dans les marchés publics de l'Etat et de ses établissements [nota : pour lesquelles un rapport de [2015](#) pointait une faible mobilisation de la part des acheteurs publics et des décideurs].
- La nécessité de replacer ces propositions dans les dispositifs existants a été mise en avant. Il faut en effet être vigilant à ne pas fragiliser davantage les travailleurs en insertion en facilitant le simple auto entrepreneuriat, synonyme d'isolement et d'absence d'accompagnement. Il faut également être vigilant à ne pas assimiler tous types de publics à des publics en insertion (jeunes, ...).

En marge des discussions a été évoquée aussi l'idée d'instaurer une franchise d'activité, proposition portée par *Lulu dans ma rue*.

Participants à la table : AEF, ASTREES, CFTC, Conseiller en ingénierie sociale et organisationnelle, Deliveroo, Happy Dev, Fondation de France, CG Scop, #Leplusimportant, Lulu dans ma rue, Stuart, Vit-On-Job

Table ronde 4 : Quels besoins de formation pour les travailleurs des plateformes ?

Les discussions de la table 4 ont questionné les besoins de formation selon une triple grille :

- Le premier axe est chronologique selon les différents besoins et les différentes situations successivement rencontrées par les travailleurs 1) Les besoins d'accompagnement au démarrage d'activité, 2) La formation à la gestion d'entreprise, 3) L'adaptation des compétences professionnelles spécifiques et la validation des acquis de l'expérience, 4) La reconversion professionnelle.
- Le second axe concerne les modalités d'organisation, les modes de conception des formations : de quels types de formations, par quels canaux de distributions, selon quelles modalités, et l'offre actuelle répond-elle aux besoins.
- Le troisième axe enfin : entre les questions qui concernent tous les indépendants, celles plus spécifiques aux travailleurs des plateformes et celles liées à certains types d'activités ou de plateformes.

La discussion a alterné les considérations globales, les retours d'enquêtes et d'expériences sectoriels et les propositions d'acteurs. Elle a permis de préciser des besoins plutôt génériques et plutôt spécifiques. Elle a permis de faire émerger un certain nombre de paradigmes et concepts clefs concernant les modalités et la nature des formations. Elle a également permis de formuler quelques propositions

Besoins généraux :

- Le besoin de maîtrise du parcours du début (démarrage) à la fin (reconversion) concerne toutes les plateformes et tous les travailleurs, qualifiés ou pas. Ces questions doivent être traitées ensemble, dans une logique de parcours à laquelle les travailleurs doivent être sensibilisés d'emblée.
- Au démarrage : les questions sont à la fois globales (quel statut, quel parcours, comment anticiper) et immédiates. L'accompagnement doit pouvoir intervenir le plus rapidement possible, car les premiers choix et les premières échéances sont rapides et ont des conséquences immédiates. Par exemple : beaucoup de travailleurs ignorent l'existence de l'ACCRES. Dans certains cas, le coût d'entrée est important et le besoin de formation est là avant le démarrage (Brevet de Sécurité Routière, etc.) Il est utile de réfléchir aussi à des formations sur des thèmes moins professionnels (formations aux gestes qui sauvent, etc.), surtout dans le rapport aux publics les moins qualifiés
- Les besoins d'information et de maîtrise de la recherche d'information s'expriment tout au long du trajet. Ils ne se résument pas à des besoins de formation classiques.
- Plus généralement, les acteurs ont souligné le besoin d'apprendre à naviguer dans la complexité des plateformes. Là encore, le milieu des plateformes étant évolutif et mouvant, il s'agit d'apprendre à y évoluer, à se transformer, à apprendre, ce qui implique, au-delà des besoins de formation classiques, des besoins d'échanges entre pairs, de socialité professionnelle. Il est important de favoriser l'apprentissage par les pairs.

Besoins spécifiques :

- Les besoins de formation doivent avant tout prendre en compte les spécificités liées à la qualification. Il ne faut pas assimiler trop vite les personnes peu diplômées, mais

ayant tout de même amorcé des parcours d'études, et les personnes sans qualifications aucunes. Par exemple, parmi les livreurs à vélo travaillant avec des plateformes, il existe une certaine proportion d'indépendants qui expriment différents besoin de formation : des diplômés qui sont depuis longtemps à la recherche d'un emploi en adéquation avec leur formation et envisagent une reconversion, des étudiants ayant décroché durant un premier cycle de formation faute d'argent, ou de temps pour gagner leur vie, et qui espèrent encore pouvoir se former, ou encore des personnes qui ont arrêté l'école beaucoup plus tôt et se retrouvent sans. Les besoins de la deuxième et la troisième catégorie sont très différentes, ce qu'une approche en termes de diplômes ne montre pas. Il faut anticiper certains besoins spécifiques (certaines personnes, peu qualifiées, ou en reconversion professionnelles après des activités très spécialisées, peuvent être mis en difficulté par l'écriture, voire la lecture. Les interfaces numériques peuvent alors ajouter à ces difficultés (besoin d'échanges avec des êtres humains).

- Il faut tenir compte des spécificités réglementaires liés à certaines activités (chauffeurs VTC/livreurs/ etc.)
- Il faut tenir compte des spécificités liées aux structures des plateformes et penser, au-delà de l'offre de formation à proprement parler, à la question du besoin d'échanges directs et de socialité.

Enjeux clefs

- Le format des formations doit être adapté au public : pas trop magistral, intégrables dans leur emploi du temps, tenant compte de l'isolement des travailleurs et de leurs pratiques, accessibles. L'outil numérique peut à la fois être un levier et un obstacle.
- Les modalités de financements (branches, etc.) ne sont pas claires pour le moment, l'offre et les démarches étant très complexes, même pour les responsables de plateformes. Le problème est redoublé pour les plateformes d'insertion visant à faciliter le démarrage dans l'activité (Lulu dans ma rue), dont la formation est directement un objet. Les possibilités d'aides et de financement sont pour le moment faibles dans ce cas. Quelles parties-prenantes (OPCA) ? Développer des observatoires de branche ?
- Les besoins en formation semblent liés à la mise en place d'un dialogue social. Ils ne peuvent pas être spécifiés une fois pour toutes. Y répondre, c'est aussi faciliter l'existence d'intermédiaires entre les plateformes et les organismes de formation.
- L'idée de s'inscrire dans une logique de certification progressive, de s'articuler à un système d'objectivation de micro-compétences (soft skills, compétences numériques, travail en autonomie, recherche d'information, etc.) a été bien reçu par la plupart des participants, à condition d'avoir une vision large des compétences en question. Ne pas oublier cependant que l'efficacité de la certification dépend de la reconnaissance extérieure de sa valeur. L'objectivation de soft skills ne sert pas forcément tous les travailleurs, ceux-ci ne sont valorisés que pour certains profils (plus qualifiés) et n'offrent pas toujours de plus-values professionnelles (ne pas trop négliger les composantes métiers et techniques).

Participants à la table : CFE-CGC, France Stratégie, IFSTTAR, #Leplusimportant, Lulu dans ma rue, Openclassroom, Sciences-Po, TUAC, Uber