

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'ACCRE. 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 règlementaires 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