

**PARCOURS DE CONSTRUCTION ET DE VALIDATION DES COMPÉTENCES
DANS LE SECTEUR INFORMEL. CAS DES RABATTEURS DE CLIENTS POUR
MINICARS DE TRANSPORT INTERCOMMUNAL À ANYAMA**

**PROCESS OF CONSTRUCTION AND VALIDATION OF SKILLS IN THE
INFORMAL SECTOR. CASE OF CUSTOMER REBELERS FOR
INTERCOMMUNAL TRANSPORT MINICARS IN ANYAMA**

Vasséko KARAMOKO

Université Félix Houphouët Boigny de Cocody-Abidjan, Côte d'Ivoire
vasseko@yahoo.fr

Résumé : Sur les bases de données qualitatives collectées auprès des acteurs du secteur informel (à la gare routière), sur la période janvier à mars 2022, l'étude examine le parcours de construction et de validation des compétences des rabatteurs de clients pour minicars de transport de voyageurs intercommunal. Les données recueillies ont fait l'objet d'une analyse de contenu thématique. Les résultats révèlent que le procès d'acquisition et de validation des compétences chez cette catégorie d'acteur repose sur un processus de recrutement tout aussi socialement codifié et l'ensemble donne sur ce qui suit : compétences expérientielles (créativité, réactivité et gestion), compétences athlétiques (dévouement et agressivité) et compétences relationnelles (politesse, loyauté, fidélité et confiance). Cette reconnaissance s'apparente à des pratiques d'activités informelles (cireur, chargeur de bagages et vente de cigarettes), à l'exercice de la violence et de l'insertion dans les réseaux sociaux comme principales modalités de construction et de validation des compétences.

Mots clés : Secteur informel, compétences expérientielles, rabatteurs de clients, validation de Compétence

Abstract : On the qualitative databases collected from actors in the informal sector (at the bus station), over the period January to March 2022, the study examines the process of building and validating skills in the informal sector. The data collected was subjected to thematic content analysis. The results reveal that the process of acquisition and validation of skills in this category of actor is based on an equally socially codified recruitment process and the whole leads to the following: experiential skills (creativity, responsiveness and management), athletic skills (dedication and aggressiveness) and relational skills (politeness, loyalty, fidelity and trust). This recognition is similar to practices of informal activities (shining, baggage loader and sale of cigarettes), the exercise of violence and integration into social networks as the main methods of building and validating skills.

Keywords: Informal sector, experiential skills, customer touts, validation of skills

Introduction

La question des compétences, leur construction et leur validation ont fait l'objet de divers travaux scientifiques Koebel (2006, p.53-74) ; Jonnaert (2011, p.31-43) ; Hérault (2015, p.1). Ces travaux montrent que la construction des compétences et leur validation se déroulent dans un cadre formel de formation. Sur la base des travaux sous-cités, il existe de fortes corrélations entre le « recrutement » et la « formation » d'une part et le « recrutement » et « la mobilisation des compétences » d'autres parts. Selon Fondeur Yannick (2012, p.4) « la nature d'un recrutement est d'être sélective ». En d'autres termes, le recrutement résulte d'un mécanisme structuré et formalisé, composé de règles et de conduites à l'issue d'une formation académique ou professionnelle. Cette thèse du précédent auteur est soutenue par Cadin, Guérin et Pigeyre (2007) cité par Drupay et Paraponaris (2009, p.3) dans leurs travaux que « Le processus de recrutement est inscrit dans un contexte de double incertitude : celle concernant le contenu du poste à pourvoir et celle concernant les compétences du candidat » En ce qui concerne le rapport recrutement/ formation, le dernier cité à savoir la formation, favorise l'acquisition des compétences techniques dans un contexte formalisé.

Or dans le cadre de cette étude à Anyama, l'on constate cependant qu'en dépit de l'absence d'un cadre formel de validation des connaissances acquises en vue d'être embauché, des apprentis « Gbaka » qui ne suivent aucune formation académique, sont quand même recrutés. D'un point de vue sociologique, le recrutement est une activité sociale, donc elle est un construit social. Cette activité sociale se traduit par la description du processus de construction et de validations de compétences des rabatteurs de clients de minicars malgré l'absence de référentiels de validation de compétences. De ce problème de recherche, découle la question initiale suivante : comment les rabatteurs de clients pour mini car construisent leurs compétences d'une part et comment ils valident ses compétences à l'occasion du recrutement dans la fonction de rabatteurs de clients pour minicar?

Cet article vise à examiner les trajectoires de construction et de validation des compétences chez les rabatteurs de clients pour mini car dans le secteur informel.

Dans le processus de construction sociale des compétences, la littérature renseigne que les compétences sont d'avance identifiées, reconnues qu'il s'agisse de formation initiale ou continue. Sur la base des travaux de Kahn Sabine (2012, p. 51-52) « la compétence d'un individu s'exprime face à des tâches ou des situations complexes et inédites. Par conséquent, pour apprécier la compétence d'un élève, il faut le mettre face à une tâche comportant les caractères de complexité et de nouveauté nécessaires. L'analyse des relations entre « recrutement » et « mobilisation des compétences » fait ressortir le caractère contextuel de l'action et la mobilisation des ressources dans des situations concrètes. Pour parler de compétence, il ne suffit pas de tenir compte des savoirs procéduraux (savoir-faire) ou savoirs déclaratifs (savoir-être) mais de développer des capacités à mobiliser des savoirs dans des situations complexes et concrètes. Cité par Cheynel (2010, p.13), pour Devillers¹ « la compétence se révèle dans

¹ Après avoir été DRH d'établissement bancaire, chercheur en sciences humaines dans le domaine de l'éducabilité des adultes, puis conseil d'établissements tant bancaires qu'industriels, l'auteur est le fondateur, et aujourd'hui le directeur de Maestro Consulting, cabinet spécialisé en conseil à la formation et à l'organisation.

l'action et se nourrit de l'action ». Cela veut dire que la compétence se déroule dans un contexte de travail et ne préexiste pas à l'action.

Parallèlement à ces travaux que l'on peut dire dédiés au procès d'accès et de fonctionnement dans les activités formelles, il existe de travaux qui se consacrent aux modalités d'accès et au fonctionnement dans les activités du secteur informel. Ces travaux analysent pour la plupart les ressources d'accès et de maintien y compris les compétences, les ressources cognitives, les imaginaires, les ressources relationnelles ainsi que la construction des monopoles (barrières à l'entrée et mécanismes ou stratégies de contournement) dans le secteur informel. Quelques travaux ci-dessous sont des exemples concrets de ce champ. Au regard de la littérature scientifique « Sur le plan sociologique, le secteur informel renvoie à des activités qui n'épousent pas entièrement les formes dites modernes. Elles sont organisées par des rapports de parenté, ethnique, de solidarité ou même de violence, elles ont leur hiérarchie et leurs codes de sanctions ». Bruno Lautier (1994) cité par Mabrouk Kraiem (2015, p.120). Sous ce rapport, il constitue un espace social dans lequel les relations sociales sont dominées par les rationalités informelles. Sous ce rapport, cet espace est théorique, relationnel et est reconnaissable à travers un certain types de comportements sociaux et d'activités sociales. « Par ailleurs, une série d'enquêtes menées dans le cadre des activités du *Laboratoire de sociologie économique et d'anthropologie des appartenances symboliques (LAASSE)* de l'Université Félix Houphouët-Boigny d'Abidjan sur différents sujets en relation avec l'entrepreneuriat informel et formel viennent renforcer la confusion relative à la définition du secteur informel et des critères d'illégalité qui le caractérisent. Ces études (Droh De Bloganqueaux (2010) ; Lognon Jean Louis (2010) ; Lida Dali Serge et Droh De Bloganqueaux (2010) ; Lognon Jean Louis et Roch Yao Gnabeli (2010) montrent que la plupart des critères mobilisés pour définir ce concept du point de vue de sa nature social, légal et comptable sont aussi l'apanage du secteur dit «formel» Droh De Bloganqueaux (2013, p.95-96). Toutefois, lorsque certains de ces travaux font mention des compétences dans ledit secteur, ils s'intéressent bien plus aux types de compétences mobilisées pour s'insérer qu'à la manière dont ces compétences sont construites et validées dans les différentes activités du secteur. Sur la base de la combinaison des approches théoriques et empiriques, la théorie de l'expérience sociale de François Dubet (2017) se précise comme étant le modèle explicatif du phénomène à l'étude à savoir que le parcours de construction et de validation de compétences chez les rabatteurs de min-car. Du point de vue de la connaissance scientifique, la théorie de l'expérience sociale se propose d'expliquer comment un acteur construit son action en s'appuyant sur diverses logiques d'actions (l'intégration sociale, la stratégie et la subjectivation) qu'il se doit de les cristalliser, de les combiner et de les hiérarchiser en fonction du contexte et de la situation d'action. La théorie de l'expérience cherche à décrire et comprendre le vécu des individus se construit à travers la cristallisation et la combinaison des trois logiques d'actions que l'acteur subjectif mobilise face aux enjeux de l'intégration sociale, de la concurrence. En lien avec cette étude, la théorie de l'expérience explique la façon les rabatteurs de clients pour minicars construisent leurs compétences de manière quotidienne dans le champ d'action (secteur informel) et les valident sur la base des acquis d'expériences, des logiques d'actions combinées et hiérarchisées. Sous ce rapport, la présente étude

envisage analyser le parcours de construction et de validation des compétences dans le secteur du transport intercommunal de voyageurs de la commune d'Anyama. Il s'intéresse pour ce faire au cas des rabatteurs de minicars de transport intercommunal. Plus précisément, l'étude questionne la manière dont les compétences à l'œuvre, dans ce secteur informel, sont construites et comment celles-ci sont validées pendant le recrutement des rabatteurs de clients pour minicars. Ce questionnement dont la réponse constitue l'objectif de ce texte repose sur le constat d'une main-d'œuvre (les rabatteurs) en permanence renouvelée (par voyage ou par jour, dans le meilleur des cas) sur un seul et même véhicule.

1. Méthodologique

Cette étude est de nature qualitative. Elle s'est déroulée dans la commune d'Anyama à l'Est d' Abidjan, la capitale économique. D'un point de vue descriptif, le transport de minicars appelé « Gbaka » mobilise un ensemble d'acteurs dont le mode d'interaction détermine son mode de fonctionnement. Le terrain d'enquête s'est centré sur la gare routière d'Anyama et le carrefour de la poste de ladite commune. L'enquête a débuté le 12 janvier 2022 et s'est terminée le 26 mars 2022, soit 73 jours. C'est grâce à l'échantillonnage en boule de neige ou par réseaux que l'échantillon a été identifié. Celui-ci est constitué de 19 personnes dont 6 apprentis, 5 chauffeurs, 3 syndicats, 3 parents d'apprentis recrutés et 2 chargeurs. La saturation a été atteinte à partir de ces 19 personnes. L'histoire de recrutement de chaque enquêté se trouve dans la structure relationnelle du réseau social où les acteurs ont été identifiés.

A fin de recueillir les données, on a eu recours à plusieurs techniques de recherches : l'observation, l'entretien semi directif et le récit de vie. Chaque technique a contribué à la collecte des données. Celles-ci ont été analysées au moyen de la technique de l'analyse de contenu thématique en vue de produire les résultats ci-dessous.

2. Résultats

Le processus de construction et de validation des compétences dans le secteur informel n'est lié à la mise en œuvre d'un dispositif académique et technique de validation des compétences mais plutôt à la mobilisation de chaînes de réseaux relationnels qui participent à la reconnaissance du talent de l'acteur social. Sur la base de cette réalité sociologique, deux résultats innovants se dégagent : les modalités de construction de compétences par les rabatteurs de minicars et mécanismes de validation des compétences pour le recrutement des rabatteurs de clients pour minicars.

2.1. 2.1 Modalités de construction de compétences par les rabatteurs de minicars

Plusieurs modalités de construction de compétences sont à l'œuvre chez les rabatteurs de clients de minicars.

2.1.1. Compétences expérientielles sur la base des petits métiers

Les rabatteurs de clients construisent leurs compétences par voie d'expériences à travers la pratique de petits métiers. Les acteurs cibles qui sont les rabatteurs de

clients racontent qu'avant d'être rabatteurs de clients, ils ont tous d'abord pratiqué des petites activités génératrices de revenu au sein de la gare routière, lieu d'exercice, de pratiques et de validation au recrutement au métier de rabatteurs de clients. Ces activités sont le métier de cireur, de chargeur de bagages et de vente de cigarettes. La pratique de ces activités participent à construire les compétences expérientielles. Par l'exercice de ces activités, les rabatteurs de clients pour minicars construisent progressivement des savoirs, des savoir-faire et des savoir-être. Les rabatteurs de clients dans la dynamique interactive construisent ces savoirs par l'apprentissage des normes et des codes sociaux qui caractérisent le fonctionnement de la gare routière. Au fait, ces compétences sont des ressources qu'ils réinvestissent dans le processus de recrutement des rabatteurs de clients à travers le capital social mobilisé. Ces savoirs se résument en des manières de se comporter, d'agir, de penser, de faire, de communiquer et de négocier avec les autres. L'acquisition de ces compétences sont des formes de socialisation aux normes des règles qui régissent le fonctionnement de la gare.

« Vieux père, avant d'être apprenti Gbaka, j'étais cireur et vendeur de lotus. Je ne connaissais personne au début. Après quelques temps, j'avais eu des amis qui sont des apprentis, des chauffeurs et des syndicats. Chaque fois, je leur disais que je veux être apprenti Gbaka, un jour un apprenti m'a demandé de faire la journée avec pour essayer etc. »

Source : Petit Solo, Rabatteur de clients, Février 2022.

2.1.2. Compétences athlétiques acquises par voie de violence et d'agressivité

Le recrutement des rabatteurs de clients repose également sur la mobilisation des compétences techniques, qui sont d'un point de vue opératoire des compétences athlétiques et physiques. Ces savoirs se construisent au quotidien aux moyens d'activités motrices. Par exemple, courrier à la recherche de clients à travers la gare, les luttes (petits combats) entre pairs ou toutes autres activités liées à l'exercice physique, être actifs. Les compétences athlétiques et physiques sont déterminantes dans le recrutement de rabatteurs de clients. Il faut se construire un caractère violent et agressif pour se faire repérer comme un acteur physiquement et solidement compétent. Les rabatteurs de clients pendant la phase de construction des compétences athlétiques et physiques s'essaient à rattraper un minicar en mouvement pour tester ses performances psychomotrices. Les savoirs athlétiques se construisent aussi par la prise de stupéfiant (drogue, comprimés) et de consommation de boissons alcoolisées.

« Pour être apprenti Gbaka, il faut être un guerrier plein plein. Je veux dire qu'il faut être en forme et solide. Il ne faut pas avoir peur de palabre, il faut savoir se défendre à tout moment. Pour être en forme, il faut avoir des accompagnements, je veux dire les supporteurs. Là comme ça, tu es au complet et tu peux barra ».

Source : Abou le tigre, un rabatteur de clients pour minicars, Février 2022

2.1.3. Compétences relationnelles à partir des réseaux sociaux comme ressources sociales de validation de Compétences chez les rabatteurs de clients pour minicars

Les réseaux sociaux sont des canaux sociaux par lesquels les rabatteurs de clients construisent des compétences pour être recruté comme rabatteurs de clients pour minicars. La gare routière est un espace social, un lieu où les acteurs sont permanemment en interaction. Dans cet espace social, il ya plusieurs catégories d'acteurs qui sont en lien. Ce sont les cireurs, les vendeurs de petits d'objets, les chargeurs, les syndicats, les parents, les rabatteurs de clients, les gnambro, les microbes, les forces de sécurité etc. Les compétences relationnelles sont mobilisées pour animer les sociabilités autour des relations de parenté, d'amitié et d'entraide. Ces compétences relationnelles sont le produit de l'acquisition des normes comportementales à savoir : la politesse, l'obéissance des aînés, amicalité auprès des pairs, la reconnaissance comme une vertu. Ces normes sociales qui animent les sociabilités et les liens sociaux ont la fonction de renforcer les liens entre les acteurs sociaux dans le processus social du recrutement des rabatteurs de clients de minicars. « Comme je t'ai dit on est dans un réseau et on échange les informations. Il faut connaître quelqu'un qui va t'accepter c'est tout. Pour être recruté comme apprenti, il faut aimer le travail et il faut obéir le patron ».

Source : Yacouba dit le choco, un apprenti, Mars 2022,

« Moi je suis chauffeur de gbaka. Au fait quand on dit qu'on recrute les apprentis, ce sont les petits qu'on connaît à la gare ici ».

Source : chauffeur de «Mini car», Février 2022

2.2. Mécanismes de validation des compétences pour le recrutement des rabatteurs de clients pour minicars

Le recrutement des rabatteurs de minicars est fondé sur la mobilisation de diverses formes compétences sociales qui sont validées par la suite par d'autres acteurs en occurrence les chauffeurs.

2.2.1. La créativité, la réactivité et la gestion optimale du gain financier des atouts dans le recrutement

Le recrutement est une pratique sociale. Au cours des phases d'action de recrutement, les rabatteurs font valoir leurs talents à travers la mobilisation des types de compétences. Parmi celles-ci, la créativité, la réactivité et le savoir faire en gestion financier sont identifiées comme des atouts pour être confirmé comme rabatteurs de clients. Pendant la période d'essai, le rabatteur de client doit faire preuve de créativité et de réactivité qui sont des normes de compétences requises pendant le recrutement. La créativité fait référence à l'esprit imaginatif des rabatteurs dans la quête de clients dans un contexte d'absence de règles préétablies par les acteurs en interaction. Quant à la réactivité, il s'agit pour le rabatteur de faire preuve d'activisme et de rapidité face aux acteurs concurrents. Ces deux savoirs-cognitifs, créativité et réactivité sont utilisés avec pragmatisme dans le calcul et la gestion des finances. L'acteur qui valide est le chauffeur. Celui-ci pour valider les compétences du rabatteur doit tenir compte de ses

propres intérêts, de ses attentes, de l'environnement du travail et de celui des clients. Sur cette base, l'on déduit que la validation des compétences est un processus à fois individuel et collectif. La créativité et la réactivité sont des compétences recherchées et validées dans le processus de recrutement. La créativité et la capacité à prendre des décisions sur la base des valeurs à socialiser sont par exemple des compétences humaines, transversales. Elles permettant à la personne à mieux se sentir.

« *Pour être efficace, il faut faire travailler la tête. Il faut être rapide car si tu ne réfléchis pas vite, tu peux perdre les clients et ton patron va te chasser et de bouche à bouche, on va te traiter de paresseux* ».

Source : Abou, un rabatteur de clients de minicars, Février 2022.

« *Dans la journée, il faut faire la recette. Il y a beaucoup de gbaka. il faut être rapide et réfléchir vite, sinon les autres apprentis vont tout prendre.*

Source : Un chauffeur de Gbaka (minicar), Mars 2022.

2.2.2. Le dévouement et l'agressivité comme critères de validation de Compétences

Le dévouement et l'agressivité sont des critères apparents et sollicités dans le cadre de l'évaluation des rabatteurs de clients. Le dévouement et l'agressivité sont des savoir-faire techniques qui sont construites progressivement par expérience tout le long des phases de construction des compétences sociales à la gare routière d'Anyama. Ces compétences se mesurent par l'engagement du rabatteur de clients dans sa capacité à faire charger le minicar le plus rapidement possible dans un contexte hostile où des « gnambro » et « syndicats » constituent une barrière à cette activité de mobilisation et de conquête de clients. Plus, l'apprenti le fait avec efficacité et dextérité, plus il est distingué comme compétent aux yeux des recruteurs. Car, dans la fonction de rabatteur de clients de minicars, la rationalité économique est facteur déterminant dans les relations entre le chauffeur et son apprenti. Mais, la réussite à la conquête des clients passe par l'évaluation du dévouement et de l'agressivité du rabatteur comme compétences valorisantes. Des verbatim, illustrent, l'analyse.

« *Dans notre métier, il faut être fou par moment, sinon personne ne va te prendre comme apprenti. C'est pas facile, il faut lutter avec les autres apprentis, avec les syndicats, avec les gnambro, avec les corps habillés. Si tu n'es pas dur, c'est ton nom qui est gâté, aucun chauffeur ne va te prendre. Tu vas rester sans travail* »

Source : Diaby, un rabatteur de clients pour minicar, Mars 2022.

« *Donc c'est la concurrence. On veut gagner beaucoup de clients. Donc si toi tu ne peux pas me fait gagner beaucoup de clients, demain je ne te prends plus* ».

Source : Un chauffeur de Minicar, février 2022

2.2.3. La politesse, la loyauté comme des normes structurant la validation de compétences

Cette sous-section analyse la politesse et la loyauté comme des critères d'évaluation dans le recrutement des rabatteurs de clients pour minicars. En effet, les rabatteurs de clients pour minicars développent des compétences en « savoir-être » vis-à-vis des clients et du chauffeur. Les chauffeurs vérifient et veillent à chaque

instant sur les conduites des rabatteurs de clients. Plus les apprentis sont obéissants envers les clients et les chauffeurs, mieux, ils garantissent leur insertion dans le métier de rabatteurs de clients. Mais, lorsqu'ils développent de la violence et des insubordinations à l'égard du chauffeur et des clients, cela réduit leur chance de se faire recruter comme rabatteur permanent auprès du conducteur de minicar.

« Le rôle de l'apprenti c'est d'obéir au patronil faut aimer le travail et être poli envers les clients. Mais, très souvent, c'est à cause de la concurrence, et des méchancetés des syndicats qu'on devient violent et impoli. Par exemple, il ya des clients qui pensent qu'on est rien, ils parlent très mal, si tu gardes tout ça sans répondre tu vas avoir tension. Nous même, on sait qu'il faut respecter les clients... Quand on travaille-là, le jour on va monter là il me dit faut pas je vais insulter les clients. Si, il n'y a pas monnaie là de dire à, les passagers il n'y a pas monnaie ».

Source : Moussa, Abobolais, un rabatteur de client, Mars 2022.

« Moi, mon premier critère c'est la politesse chez un apprenti, car c'est la base du respect et de la vie en société. C'es les clients qui donnent l'argent, c'est pourquoi, je travail, il faut être poli.»

Source : Sangaré Ali, un chauffeur de minicar, Février 2022

2.2.4. La fidélité et la confiance, des objets de validation de compétences

La fidélité et la loyauté sont des critères nécessaires et indispensables dans processus de recrutement des rabatteurs de clients pour minicars. Ces deux normes sont des valeurs chères qui se fondent sur la droiture et l'honnêteté. Dans les principes du travail de rabatteurs, les apprentis doivent se déterminer par ces valeurs et normes (fidélité et loyauté) à fin de conserver le statut de rabatteur permanent. Dans le transport de minicar dans le secteur informel, le fondement des relations sociales entre rabatteurs et chauffeurs repose avant tout sur l'acquisition des critères de fidélité et de loyauté des éléments structurant la relation de travail. Ces deux critères de compétences pèsent dans le maintien et le recrutement du rabatteur comme acteur à valeur morale.

« Moi je suis chauffeur de gbaka. Au fait quand on dit qu'on recrute les apprentis, ce sont les petits qu'on connaît à la gare ici.... C'est un travail risqué. Il y a des apprentis tu ne le connais pas. Tu vas Adjamé tu viens-là, il prend ton argent. Mais, si c'est bon apprenti, même il garde tout ton argent le soir si vous descendez on paye carburant, après le carburant on fait compte. C'est, affaire de l'argent tu vois non ? C'est un travail il n'y a pas confiance dedans ».

Source : chauffeur de « gbaka », Mars 2022

3. Discussion

Il semble que par bien des aspects figurant dans les résultats, la perspective théorique servant de cadre d'orientation a été confirmée en confrontation avec les données empiriques issues du terrain. De façon résumé, il ressort que les acteurs ont progressivement construit leurs compétences au travers des processus de socialisation des normes sociales produites dans le secteur informel précisément à la gare routière. Quant à la validation des compétences dans cet espace social qu'est le secteur informel, il n'existe pas de normes rationnelles et homogènes de validation des compétences. Les compétences s'évaluent dans des contextes spécifiques et au moyen

d'expériences différentes selon les catégories d'acteurs en interaction. L'ensemble de toutes ces actions sociales à savoir parcours de construction de compétences et de sa validation met en jeu, la manière dont les acteurs sociaux fabriquent leur intégration/désintégration sociale à travers la mobilisation des compétences par le processus de recrutement en tant que pratique sociale. Sur la base des résultats produits par les données du terrain, des auteurs analysent sur des angles différents les compétences expérientielles ou des compétences fabriquées à partir des interactions sociales dans le secteur informel. Ainsi, les travaux de Duru-Bellat Marie (2015) analysent et identifient les savoirs issus en dehors de l'école qu'elle appelle des « compétences non académiques » p.14. Selon l'auteur, « On désigne ainsi des compétences qui se développent d'une part, au travers de l'ensemble des activités de formation (initiale et continue) – en incluant les enseignements disciplinaires mais sans s'y limiter-et d'autre part, du fait des expériences diverses de la vie, professionnelle et personnelle. Elles s'opposent ainsi aux compétences issues des savoirs académiques ou techniques, eux-mêmes inscrits dans des corpus scientifiques et diffusés dans un cadre formel » (Duru-Bellat Marie, 2015, p.14). La réflexion de l'auteur sur « les compétences non académiques » révèle que ces compétences sont la suite logique de la vocation socialisatrice. Ces compétences sont produites comme des éléments résultant de processus de socialisation dans le secteur informel. En d'autres termes, le rabatteur de clients est acteur socialisant. La construction des compétences et leur validation sont liées à son intégration sociale. Mais, l'auteur dans sa réflexion prolongée sur la notion de compétence trouve que celle-ci reste problématique d'un point de vue intellectuel eu égard à son usage différencié selon la diversité des disciplines. Pour elle, ce qui complexifierait la tâche des chercheurs, c'est de s'interroger sur les mécanismes de validation de ces dits compétences. Dans la poursuite de la réflexion sur le parcours et la validation des compétences produites dans le secteur informel, Bailly Franck et Lene Alexandre (2015, p.71) stipulent que « les caractéristiques et propriétés attribuées, parfois de façon implicite, aux compétences non académiques constituent une autre ligne de complexification. Certaines analyses assimilent les compétences non académiques aux traits de personnalité, alors que d'autres approches insistent sur leur plasticité, leur caractère apprenable ». Sur la base de cette thèse des auteurs, les « compétences non académiques » sont loin de créer l'unanimité et l'unité autour de sa définition. Les compétences non académiques sont largement tacites, insaisissables et difficiles à objectiver, ce qui n'est pas sans rappeler l'écart pointé par la sociologie du travail entre le travail réel et le travail prescrit. Bailly Franck et Lene Alexandre (2015).

La confrontation des thèses des auteurs cités ci-dessous en lien avec les résultats de l'étude montre que les compétences produites par les rabatteurs de clients sont des compétences issues du vécu de la socialisation. Ces acteurs établissent une différence entre ces compétences relationnelles et les compétences techniques produits dans un cadre formel ou académique. Ces travaux convergent ou sont en étroite corrélation avec les résultats empiriques issus du traitement des données. Mais, ils se distinguent de l'étude en cours et porte un regard critique sur la complexité et les critères pour valider les compétences non académiques. Selon, leur propos, les compétences expérientielles sont « difficiles à objectiver ». Donc, les problèmes liés à la validation

scientifique des opérations en vue d'évaluer ou mesurer ces compétences non académiques demeurent réflexibles et aléatoires. En réponse aux résultats de cette étude, Mauléon, Bouret Julien, Hoaro Jerome (2014) travaillant sur la typologie des compétences, mettent l'accent sur l'utilité et la nature de celles-ci comme produits des interactions dans le secteur informel. Ces compétences sont désignées de « soft skills » ou « compétences douces », p.7. Les soft skills (par exemple : empathie, adaptabilité, pédagogie, créativité, etc.) existent déjà chez les individus, au moins de manière inconsciente (Mauléon Fabrice, Bouret Julien, Hoaro Jerome (2014, p.7) Elles sont construites au cours de la phase de socialisation primaire. Ces compétences ne sont pas construites dans espace formel. Les soft skills sont des compétences que les personnes n'apprennent pas dans un parcours académique, mais en travaillant et en appréhendant le rapport aux autres (Mauléon et Al, 2014, p.17). Cette approche des auteurs corrobore d'avec les résultats de l'étude en cours. Les compétences douces se différencient des compétences techniques. Elles s'illustrent pendant des interactions avec d'autres individus qui affectent les résultats de ces rencontres. Enfin, d'autres auteurs en rapport avec les résultats de cette étude ont analysé le rapport étroit qui existe entre l'apprentissage et l'expérience dans un champ d'action spécifique. En d'autres termes, ils réfléchissent l'apport de l'expérience dans l'apprentissage. Dans le fonctionnement de ce lien, la pratique occupe une place importante dans le processus d'apprentissage. Sur la base des travaux à l'origine de leur étude, Bourassa Bruno, Serre Fernand, Ross Denis (1999, p. 17 ; 13), montrent que « l'expérience est ici le déclencheur de l'apprentissage...les enfants apprennent de leurs parents les valeurs fondamentales de la vie. Ils apprennent à fonctionner en famille et en société. Ils observent leurs aînés, en les imitant et en leur posant des questions au besoin. Toutes ces expériences comportent des actions qui peuvent devenir autant de sources d'apprentissage dans la mesure où la personne réfléchit à la suite de son action ». Dans le prolongement de cette idée, l'on peut déduire que l'apprentissage se nourrit d'expérience aussi. Ramener au contexte de l'étude en question, l'on peut dire que les compétences fabriquées au cours des phases d'apprentissage successive en vue de la compétition au recrutement de rabatteurs de clients sont fondées par la somme des expériences vécues. Pour conclure, nous retenons que les résultats produits par les données du terrain montrent un caractère d'objectivité au regard de sa confrontation avec des travaux antérieurs qui de façon relative ont validé sa portée scientifique. Par ailleurs, les travaux issus d'auteurs contemporains ont montré leur écart d'avec les mécanismes de validation de compétences produites dans le secteur informel. Car, ces mécanismes de validation ne reposent sur aucun critère de référentiel de validation des compétences. Dans le secteur informel, les critères sont complexes et relèvent du fonctionnement des relations entre les acteurs sociaux. En d'autres mots, la validation dépend de la nature, de la transformation, des significations et du fonctionnement des relations sociales. Donc, la validation est contextuelle et elle est liée à l'investissement de l'acteur social dans le capital social.

Conclusion

Les modalités de constructions sociales de compétences dans le secteur informel et les procédures de validation au cours du recrutement des rabatteurs de clients pour minicars de transport en commun reposent en partie sur les expériences vécues des acteurs sociaux en situation d'apprentissage. Ces expériences sociales existentielles sont mobilisées au fur et à mesure au cours des différentes phases de socialisation des normes sociales et des habitus incorporés par les acteurs sociaux en interaction. Ces compétences ne sont pas issues d'un cadre académique reposant sur un référentiel formel de validation. Elles sont plutôt produites dans les rapports sociaux et validées à partir de la nature, de la signification et du fonctionnement des systèmes de relations qui structurent les acteurs sociaux en interaction. Les compétences acquises par voie expérimentale sont multiples et ont des champs de productions différentes. Ce sont les compétences expérientielles par la pratique de commerce de cigarettes et de cirage, les compétences athlétiques produites en contexte hostile et les compétences relationnelles fabriquées dans l'ancrage à travers les réseaux sociaux. Mais, lors du processus de recrutement, la confiance, la fidélité, la politesse, la loyauté, le dévouement, l'agressivité, la créativité et la réactivité sont des valeurs socialement déterminantes pour être recruté en qualité de rabatteurs de clients. Les résultats fournis par l'étude sont théoriquement soutenus par la théorie de l'expérience sociale par Dubet (2017, p.113). Cette théorie met en jeu, la façon dont les actions sont construites par les acteurs et les diverses logiques sociales (intégration, stratégies et subjectivation) qu'ils associent à ces actions et comment, ils les combinent et les hiérarchisent selon les contextes. Cette théorie montre des limites car elle ne décrit pas le caractère à la fois individuel et collectif du processus de validation et de construction sociale de compétences. Ces insuffisances sont prises en compte par des travaux scientifiques connexes qui montrent à point la question de validité des compétences produites dans le secteur informel est complexe car elle se fait de façon contextuelle et relationnelle.

Références bibliographiques

- BAILLY Franck et LENE Alexandre, 2015. Post-face : Retour sur le concept de compétences non académiques, *Formation emploi* [En ligne], 130 | Avril-Juin 2015, consulté le 17 juin 2015. URL : <http://formationemploi.revues.org/4419>, p.69-78.
- BOURASSA Bruno, SERRE Fernand, ROSS Denis, 1999. *Apprendre de son expérience*. Presses de l'Université du Québec, 199 p.
- CADIN Loïc, GUERIN Francis, PIGEYRE, 2007. *Gestion de Ressources Humaines*. 3è Edition, Dunod, Entreprise, économie et droits, 632p.
- CHEYNEL Henry, 2010. *Regards croisés sur la notion de compétence Professionnelle*. Interventions et contributions. Colloque organisé par l'Observatoire le 4 mai

- 2010 de l'Observatoire des métiers, des qualifications et de l'égalité professionnelle, 44 p.
- DROH De Bloganqueaux Soho Rusticot, 2014. Eléments de « redéfinition » du concept de secteur informel et construction sociale de l'incomplétude des critères d'illégalité. *Revue Perspectives & Sociétés*, Vol 6, N°1, décembre 2014, pp. 91-108
- DRUPAY Arnaud et PARAPONARIS Claude, 2009. *Stratégies de recrutement et gestion de l'incertitude. Une typologie des pratiques en France*. Net. Doc.5, Céreq, 38 p.
- DUBET François, 2017. *L'expérience sociologique*. Nouvelle Edition, Collection REPÈRES, La Découverte, 126 p.
- DURU-BELLAT Marie, 2015. Les compétences non académiques en question, *Formation emploi* [En ligne], 130 | mis en ligne le 08 juin 2017,. URL : <http://formationemploi.revues.org/4393>, P. 13-29
- FONDEUR Yannick, 2012. *Pratiques de recrutement et sélectivité sur le marché du travail*. Rapport de Recherche N°72, 225 p.
- HEROULT, Stéphane, 2015. *Reconnaissance et Validation des Compétences non-formelles et informelles en Europe : enjeux, systèmes, outils*. CENTRE INFFO-DEPARTEMENT
- DOCUMENTATION, <http://www.centre-inffo.fr/> N, 26 p.
- JONNAERT Philippe, 2011. Sur quels objets évaluer des compétences ? *Education & Formation* - e-296, p.31-43
- KAHN Sabine, 2012. *Les compétences : apprentissage et évaluation*. SYMPOSIUM : REGARDS CROISES SUR LES REFERENTIELS DE COMPETENCES ET LEUR MISE EN PLACE, 24 è Colloque de l'ADMEE-EUROPE, 53 p.
- KOEBEL Michel. « Réflexions sur quelques enjeux liés à la notion de compétence », *Utinam*, 6, 2006 (p. 53-74).
- LAUTIER Bruno, 2004. *L'économie informelle dans le tiers monde*. Repères, La Découverte, 128 p.
- LIDA Dali Serge, DROH De Bloganqueaux Soho Rusticot. 2010. La transformation du capital social et des réseaux en capital économique chez les candidats aux fonds sociaux en Côte d'Ivoire, *Annales de l'Université de Lomé*, Série Lettres et sciences humaines, 1, p 303-312
- LOGNON Jean Louis, GNABELI Roch Yao, 2010. Construction sociale des monopoles dans l'économie informelle abidjanaise, *Itinérés Plus*, 8, (8).
- MABROUK Kraiem, 2015. *Les dynamisations des micro-entreprises dans les PMA : une relecture de l'économie informelle manufacturière au Mali*. Gestion et management. Université de Versailles-Saint Quentin en Yvelines. Français. HAL Id: tel-01243181 <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01243181>, 529 p.
- MAULEON Fabrice, BOURET Julien, HOARO Jerome, 2014. *Le Reflexe soft skills. Les compétences des leaders de demain* ; Dunod, Paris, 282 p.